

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт общественных наук
Кафедра экономики и менеджмента

**Использование современных информационных систем и
информационных технологий в корпоративном управлении**

Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой
_____ С.Л. Фоменко

Исполнитель:
Добрынин Алексей Юрьевич,
обучающийся БУ-41z группы
4 курса заочного отделения

подпись

Научный руководитель:
Толстых Ольга Александровна,
канд.пед.наук, доцент кафедры
экономики и менеджмента

Екатеринбург 2018

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ.....	7
1.1 Сущность и эффективность информационных систем.....	7
1.2 Понятие информационных технологий в организации.....	14
1.3 Роль современных информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении.....	19
ГЛАВА 2. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ООО «САНТЕХКОМПЛЕКТ УРАЛ».....	26
2.1 Характеристика деятельности организации.....	26
2.2 Анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «Сантехкоммплект Урал».....	33
2.3 Проект совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления организации.....	41
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	52
ПРИЛОЖЕНИЕ 1.....	56
ПРИЛОЖЕНИЕ 2.....	59
ПРИЛОЖЕНИЕ 3.....	66
ПРИЛОЖЕНИЕ 4.....	72

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы. Программное обеспечение за полвека своего существования претерпело огромные изменения, пройдя путь от программ, способных выполнять только простейшие логические и арифметические операции, до сложных систем управления организациями. В программном обеспечении всегда можно было выделить два основных направления развития: выполнение вычислений и накопление, обработка информации.

Первоначально компьютеры предназначались главным образом для выполнения сложных математических расчетов (в первую очередь для расчётов, связанных с созданием ядерного оружия и ракетной техники), в настоящее время доминирующим является второе направление. Такое перераспределение основных функций, выполняемых вычислительной техникой, вполне понятно – гражданские области применения компьютеров гораздо более распространены, чем военные и научные, а снижение стоимости компьютеров сделало их доступными для совсем небольших предприятий и даже частных лиц.

Сегодня управление предприятием без компьютера просто немыслимо. Внедрение информационных систем производится с целью повышения эффективности производственно-хозяйственной деятельности организации за счет не только обработки и хранения рутинной информации, автоматизации конторских работ, но и за счет принципиально новых методов управления, основанных на моделировании действий специалистов организации при принятии решений, использовании современных средств телекоммуникаций, глобальных и локальных вычислительных сетей. Компьютеры давно и прочно вошли в такие области управления, как бухгалтерский учёт, управление складом, ассортиментом и закупками. Однако современный бизнес требует гораздо более широкого применения информационных технологий в управлении предприятием. Жизнеспособность и развитие

информационных технологий объясняется тем, что современный бизнес крайне чувствителен к ошибкам в управлении. Интуиции, личного опыта руководителя и размеров капитала уже мало для того, чтобы быть первым. Для принятия любого грамотного управленческого решения в условиях неопределённости и риска необходимо постоянно держать под контролем различные аспекты финансово-хозяйственной деятельности, будь то торговля, производство или предоставление каких-либо услуг. Поэтому современный подход к управлению предполагает вложение средств в информационные технологии. И чем крупнее предприятие, тем серьёзнее должны быть вложения. Они являются жизненной необходимостью – в жесткой конкурентной борьбе, в условиях экономического кризиса одержать победу сможет лишь тот, кто лучше оснащён, и наиболее эффективно организован.

Актуальность выбора темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что при рассмотрении информационной системы как комплекса, состоящего из информации, информационных технологий, персонала, её необходимо организовать таким образом, чтобы она способствовала достижению целей организации любого уровня. Через предприятие ежедневно проходят большие потоки информации, обработать которые человеку становится всё труднее и труднее. Поэтому без информационной системы, эффективно работающей, просто не обойтись. Хорошо развитая информационная система является ключевым фактором успеха для организации. Таким образом, для устойчивого, успешного функционирования организации необходима спланированная деятельность руководителя по совершенствованию информационной системы данной организации. Одним из направлений деятельности руководителя по совершенствованию информационной системы является оценка информационной системы, с точки зрения её эффективности, которая позволяет выявить недостатки системы и возможности её совершенствования.

Возникает **противоречие**: между необходимостью повышения эффективности корпоративного управления и отсутствием на исследуемом предприятии современной, эффективной информационной системы.

Указанное противоречие позволило нам определить актуальную **проблему**, заключающуюся в следующем: без совершенствования информационной системы невозможно повысить эффективность корпоративного управления.

Объект исследования: информационная система и информационные технологии организации.

Предмет исследования: совершенствование информационной системы и информационных технологий организации.

Цель исследования: изучить информационные системы и информационные технологии в корпоративном управлении и разработать проект по их совершенствованию на примере ООО «Сантехкомплект Урал».

Задачи исследования:

1. Изучить сущность и эффективность информационных систем и информационных технологий.
2. Описать понятие информационных технологий в организации.
3. Определить роль современных информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении.
4. Охарактеризовать деятельность ООО «Сантехкомплект Урал».
5. Проанализировать информационные системы и информационные технологии корпоративного управления ООО «Сантехкомплект Урал».
6. Разработать проект совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления для ООО «Сантехкомплект Урал».

В работе используется комплекс взаимодополняющих **методов исследования**: методы системного анализа, методы причинно-следственного анализа, методы сравнительного анализа, методы прямого структурного анализа, моделирование, наблюдение, беседа, анализ документов.

База исследования: ООО «Сантехкомплект Урал».

Структура работы. Работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка литературы из 45 источников. Текст работы проиллюстрирован 7 рисунками, 9 таблицами, 4 приложениями.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

1.1 Сущность и эффективность информационных систем

В последнее время всё больше руководителей начинают отчётливо осознавать важность построения на предприятии корпоративной информационной системы как необходимого инструментария для успешного управления бизнесом в современных условиях. Можно выделить три наиболее важных фактора, существенно влияющих на развитие информационных систем организаций:

- развитие методик управления организацией;
- развитие общих возможностей и производительности компьютерных систем;
- развитие подходов к технической и программной реализации элементов информационных систем [9, с. 23].

Прогресс в области наращивания мощности и производительности компьютерных систем, развитие сетевых технологий и систем передачи данных, широкие возможности интеграции компьютерной техники с самым разнообразным оборудованием позволяют постоянно наращивать производительность информационных систем и их функциональность.

Параллельно с развитием аппаратной части информационных систем на протяжении последних лет происходит постоянный поиск новых, более удобных и универсальных, методов программно-технологической реализации информационных систем. На развитие информационных систем в последние годы оказало колоссальное влияние три наиболее существенных новшества [9, с. 24]:

- внедрение объектно-ориентированного программирования, благодаря которому сокращаются сроки разработки сложных информационных систем, упрощаются их поддержка и развитие;

- развитие сетевых технологий, благодаря которым локальные информационные системы повсеместно вытесняются клиент-серверными и многоуровневыми реализациями;

- развитие Интернета расширило возможности работы с удалёнными подразделениями, открыло широкие перспективы электронной коммерции, обслуживания покупателей и многое другое. Определённые преимущества даёт использование Интранет-технологий во внутренних сетях предприятий.

Рыночная экономика приводит к возрастанию объёма и усложнению задач, решаемых в области производства, процессов планирования и анализа, финансовой работы, связей с поставщиками и потребителями продукции. Таким образом, оперативное управление невозможно без организации современной автоматизированной информационной системы (ИС).

Рассмотрим подходы различных авторов к определению сущности ИС.

В.Н. Логинов подразумевает под понятием информационной системы управления совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных и других технологических средств и специалистов, предназначенную для обработки информации и принятия управленческих решений [22, с. 8].

А.Г. Ивасенко, А.Ю. Гридасов и В.А. Павленко в понятие «информационная система» вкладывают несколько иной смысл. ИС - это прикладная программная подсистема, ориентированная на сбор, хранение, поиск и обработку текстовой и/или фактографической информации [11, с. 14].

Определение термина ИС из основного Федерального закона в области информационных технологий – закона «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ [43]. В законе говорится, что ИС представляет собой организационно упорядоченную совокупность документов и информационных технологий, в

том числе с использованием средств вычислительной техники и связи, реализующих информационные процессы.

А.В. Гусев, Г.И. Шабанов и М.А. Родионов отмечают, что информационная система (ИС), по существу, является производством, выпускающим определенную продукцию. Эта продукция может быть измерена количественно и оценена качественно, а также может быть определена ее стоимость [7, с. 6].

На наш взгляд, наиболее точно сущность ИС отражает первое определение, так как в нём в состав ИС включаются специалисты, люди. Подавляющее большинство ИС работает в режиме диалога с пользователем, значит, человеческие ресурсы (подсистемы организационного и правового обеспечения) являются определяющими в работе ИС.

Именно эти подсистемы выполняют следующие функции: анализ системы управления, существующий на предприятии в данный момент, и выявление потребностей организации в автоматизации, определение эффективности информационной системы, регламентируют порядок получения, преобразования и использования информации, определяют юридический статус и нормы функционирования информации.

Составляющей частью ИС является компьютерная инфраструктура организации, представляющая собой совокупность сетевой, телекоммуникационной, программной, информационной и организационной инфраструктур (данная составляющая обычно называется корпоративной сетью). Эта составляющая отражает системно-техническую, структурную сторону любой информационной системы. Это основа для интеграции функциональных подсистем, которая определяет свойства ИС, её успешную эксплуатацию. Требования к компьютерной инфраструктуре едины и стандартизированы, а методы её построения хорошо известны и многократно проверены на практике. Третьей составляющей ИС являются взаимосвязанные функциональные подсистемы, обеспечивающие решение задач организации и достижение её целей. Эта составляющая ИС зависит от

целей и специфики задач организации. Она полностью базируется на компьютерной инфраструктуре организации и определяет прикладную функциональность ИС. Требования к функциональным подсистемам сложны и зачастую противоречивы, так как выдвигаются специалистами из различных прикладных областей. Однако именно эта составляющая более важна для успешного функционирования организации, собственно для неё и строится компьютерная инфраструктура.

Д.В. Капулин предлагает структуру ИС [17, с. 10], которая отражена на рис. 1.



Рис. 1. Структура информационной системы [17, с. 10]

Основная цель ИС – организация хранения и передачи информации, необходимой для информационного обслуживания специалистов и оптимизации процесса управления в различных сферах человеческой деятельности [4, с. 15]. При этом особое значение придаётся полноте, достоверности и своевременности информации. ИС представляет собой человеко-машинную систему обработки информации.

Информационные системы классифицируют по разным признакам, например, по масштабу, по способу организации. Рассмотрим классификацию информационных систем по области применения [3, с. 33],

так как стремительное развитие информационных технологий приводит к расширению области их применения.

- бухгалтерский учёт – классическая и наиболее часто реализуемая на сегодняшний день область применения информационных технологий. Это вполне объяснимо. Во-первых, ошибка бухгалтера может стоить очень дорого, поэтому выгода автоматизации бухгалтерского учёта очевидна. Во-вторых, задачи бухгалтерии довольно легко формализуются, так что разработка систем автоматизации бухгалтерского учёта не представляется технически сложной проблемы;

- управление финансовыми потоками. В данной сфере деятельности внедрение информационных технологий также обусловлено её критичностью к ошибкам. Неправильно построив систему расчетов с поставщиками и потребителями, можно спровоцировать кризис наличности даже при налаженной сети закупки, сбыта и хорошем маркетинге. Но точно просчитанные и жестко контролируемые условия финансовых расчётов могут существенно увеличить оборотные средства организации;

- управление складом, ассортиментом, закупками. Процесс анализа движения товара можно автоматизировать. Отследив и зафиксировав тот товар, который приносит наибольшую прибыль, имеется возможность ответить на вопрос - как получить максимальную прибыль при постоянной нехватке средств? А если оборотные средства вложить в чрезмерный складской запас, то любое предприятие, производственное или торговое, понесёт серьёзные убытки. Можно просмотреть перспективный товар, вовремя не вложив в него деньги;

- управление производственным процессом. Автоматизированное решение подобной задачи даёт возможность грамотно планировать, учитывать затраты, проводить техническую подготовку производства, оперативно управлять процессом выпуска продукции в соответствии с производственной программой и технологией. И чем крупнее производство,

тем большее число бизнес-процессов участвует в создании прибыли, а значит, использование ИС необходимо;

- управление маркетингом. Подразумевается сбор и анализ данных о фирмах-конкурентах, их продукции и ценовой политике, а также моделирование параметров внешнего окружения для определения оптимального уровня цен, прогнозирования прибыли и планирования рекламных компаний. Решения большинства этих задач могут быть формализованы и представлены в виде ИС, позволяющей существенно повысить эффективность маркетинга;

- документооборот. Этот процесс является очень важным для деятельности любой организации. Хорошо отлаженная система учётного документооборота отражает реально происходящую на предприятии текущую производственную деятельность и даёт управленцам возможность воздействовать на неё. Поэтому автоматизация документооборота позволяет повысить эффективность управления;

- оперативное управление предприятием. Информационная система решает задачи оперативного управления. Управление строится на основе базы данных, в которой фиксируется вся возможная информация о предприятии. ИС оперативного управления включает в себя массу программных решений по автоматизации бизнес-процессов, имеющих место на конкретном предприятии;

- предоставление информации о фирме. Активное развитие Интернета привело к необходимости создания корпоративных серверов для предоставления различного рода информации о предприятии. Практически каждое уважающее себя предприятие сейчас имеет свой веб-сервер. Веб-сервер организации решает ряд задач, основными из которых являются создание имиджа организации и предоставление потенциальным и уже существующим абонентам информации о предприятии, предлагаемых товарах, услугах и ценах. Открываются широкие перспективы для электронной коммерции и обслуживания покупателей через Интернет.

Эффективность ИС и её структурных составляющих, в зависимости от вида оценки, может быть выражена в форме абсолютной и сравнительной эффективности, выражением которой является соотношение эффекта к затратам [17, с. 191]. На основе результатов сравнительной экономической эффективности осуществляется выбор как экономически целесообразного варианта создания или развития системы в целом, так и обоснование отдельных решений по ИС, по отдельным подсистемам, входящим в ИС. Основными источниками требуемых для расчета экономической эффективности ИС исходящих данных являются: данные проектной и отчетной документации; бухгалтерской и статистической отчетности предприятий и организаций, обслуживающих ИС, организаций-пользователей и др.

Методы определения экономии (прироста прибыли) от создания и совершенствования ИС различны и в основном определяются как самими факторами экономической эффективности, так и возможностью их формализации. Например, для ИС локального уровня производственной сферы, сферы обслуживания годовой экономический эффект (Э) в основном получается за счёт увеличения объёма реализуемой продукции (услуг), снижения её себестоимости и может быть определён по формуле (1) [39, с. 195]:

$$\text{Э} = \left(\frac{Q_2 - Q_1}{Q_1} \right) \times P_1 + (C_1 - C_2) \times Q_2, \quad (1)$$

где Q_1 , Q_2 – годовой объём реализуемой продукции (услуг), соответственно до и после внедрения системы;

C_1 , C_2 – соответственно, себестоимость единицы реализуемой продукции (услуг) до и после внедрения системы;

P_1 – прибыль от реализации продукции (услуг) до внедрения системы.

Например, для автоматизированных баз данных Q_1 и Q_2 могут быть ежегодные объёмы поисков информации по запросам до и после внедрения

ИС, а C_1 и C_2 соответственно себестоимости поиска по единичному запросу. Таким образом, основными источниками получения экономического эффекта при создании автоматизированной базы данных являются увеличение количества запросов и снижение себестоимости поиска информации. Чем больше количество запросов и ниже себестоимость их поиска, тем выше годовая экономия.

Что касается ИС более высокого уровня, то определение общей величины экономического эффекта (дохода организации, прироста прибыли денежных поступлений и др.) может осуществляться по формуле (2) [39, с. 195]:

$$\mathcal{E} = \sum_{i \in N} \mathcal{E}_i \quad (2)$$

где \mathcal{E}_i - величина экономического эффекта по каждой основной (i) задаче, входящей в состав системы и реализующей определённую функцию управления.

Величина экономического эффекта по каждой i -й задаче определяется исходя из предмета экономии, т.е. целевого параметра экономических результатов её решения. Выделение предмета экономии может осуществляться посредством разработки «дерева целей» эффективности функционирования системы и является главным в постановке и решении этих задач.

1.2 Понятие информационных технологий в организации

Реализация функций ИС невозможна без знания ориентированной на неё информационной технологии. Информационные технологии – это система методов и способов сбора, передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации. Информационные

технологии имеют большое значение для менеджеров, ведь основу их труда составляет именно информация [12, с. 6].

Информационная технология является процессом, состоящим из чётко регламентированных правил выполнения операций, действий, этапов разной степени сложности над данными, хранящимися в компьютерах. Основная цель информационной технологии – в результате целенаправленных действий по переработке первичной информации получить необходимую для пользователя информацию и принятия на её основе решения оптимального управленческого решения [33, с. 29]. Информационная технология может существовать и вне сферы ИС.

Информационные технологии (ИТ) - совокупность методов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации с целью снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов, а так же повышения их надежности и оперативности [36, с. 97].

Информационные технологии в сфере экономики управления - это комплекс методов переработки разрозненных исходных данных в надежную и оперативную информацию механизма принятия решений с помощью аппаратных и программных средств с целью достижения оптимальных рыночных параметров объекта управления [4, с. 37].

По сути, под информационной технологией на практике понимается технологическое применение компьютеров и других технических средств обработки и передачи информации. Как и всякая технология, информационная технология включает в свой состав определенные комплексы материальных средств (носители информации, технические средства ее измерения, передачи, обработки и т.п.), способы их взаимодействия, а так же определенные методы организации работы с информацией.

Все виды информационных технологии и средств их обеспечения составляют специальную отрасль экономической деятельности, развитие которой определяется государственной научно-технической и промышленной политикой информатизации.

Инструментарием информационной технологии являются один или несколько взаимосвязанных программных продукта для определённого типа компьютера, технология работы в котором позволяет достичь поставленную пользователем цель. Информационная технология, как и любая другая, должна отвечать следующим требованиям [22, с. 30]:

- обеспечивать высокую степень разбиения всего процесса обработки информации на этапы (фазы), операции, действия;
- включать весь набор элементов, необходимых для достижения поставленной цели;
- иметь регулятивный характер. Этапы, действия, операции технологического процесса могут быть стандартизированы и унифицированы, что позволит более эффективно осуществлять целенаправленное управление информационными процессами.

Компьютерные информационные технологии характеризуются:

- интеграцией компьютеров и средств связи;
- интерактивным (диалоговым) режимом работы с компьютером;
- интегрированностью (взаимопроницаемостью форматов данных) разных программных продуктов;
- гибкостью процесса изменения, как данных, так и постановок задач [29, с. 6].

В организациях информационные технологии представлены средствами связи, электронно-вычислительными машинами и т.д. С их помощью автоматизируется проектирование (посредством специально созданных конструкторских программ); создаются базы данных, в том числе и глобальные, обеспечивающие поиск, сортировку и хранение всей

необходимой информации; упрощаются методы обработки текстовой, графической и числовой информации.

Основные задачи, которые требуют автоматизации при организации информационной технологии управления организацией, представлены в таблице 1.

Таблица 1. Функциональные задачи управления организацией [21, с. 23]

Оперативное управление предприятием	Управление материально-техническим снабжением Управление сбытом и реализацией продукции Управление бартерными операциями и взаимозачетами Управление запасами – движение и наличие материальных ценностей Управление договорными обязательствами, расчетами с поставщиками и получателями Управление штрафными обязательствами Управление финансами Управление производством Управление проектами Управление себестоимостью продукции Управление персоналом, учет кадров Управление делопроизводством Управление транспортом
Задачи планирования	Финансовое планирование Календарно-сетевое (хозяйственное) планирование Планирование маркетинговых кампаний, проектов развития Техническая подготовка и планирование производства Планирование себестоимости продукции – товаров и услуг Оценка необходимых ресурсов, баланс мощностей
Задачи бухгалтерского учета	Кассовые и финансово-расчетные операции Учет валютных операций Учет товарно-материальных ценностей Учет основных средств и нематериальных активов Учет труда и заработной платы Учет фактических затрат Ведение главной книги и составление баланса Налоговый учет Сводная и консолидированная бухгалтерская и финансовая отчетность Бухгалтерская и финансовая отчетность в международных стандартах
Задачи контроля	Контроль выполнения планов Контроль исполнения бюджета Контроль взаимных финансовых обязательств Контроль использования ресурсов Контроль неликвидов, сверхнормативных запасов, дефицитных позиций

Продолжение табл. 1

Задачи контроля	Контроль качества, обработка возвратов и рекламаций Контроль исполнительской дисциплины
-----------------	--

Задачи анализа	Анализ выполнения планов и использование ресурсов Анализ финансовой и хозяйственной деятельности Анализ эффективности использования оборотных средств Анализ фактических затрат (себестоимости) и сопоставления их с планами (анализ отклонений) Анализ эффективности маркетинговых мероприятий и рекламных кампаний Анализ факторов, определяющих качество и причины рекламаций и возвратов
----------------	---

Посредством решения задач управления происходит реализация управленческих функций. Функции и задачи управления связаны с функционированием информационной технологии управления организацией, деятельностью персонала и отражают принятую организационную структуру организации.

В соответствии с этим организация подразделяется на блоки – структурные подразделения, каждое из которых выполняет возложенные на него функции на основании делегированных ему полномочий и ресурсов организации [21, с. 28].

Современная информационная технология управления фирмой является процессом, состоящим из четко регламентированных правил выполнения операций над информацией в информационной системе экономического объекта для принятия оптимального управленческого решения, которое связано с основной функцией любой организации – выпуском готовой продукции с целью получения экономических результатов от реализации этой продукции.

Изменение условий производственной деятельности, необходимость адекватного приспособления к ней системы управления сказываются не только на совершенствовании его организации, но и на перераспределении функций управления по уровням ответственности, формам их взаимодействия и т. д. Речь, прежде всего, идет о системе управления, построенной на современных принципах, методах, организационной структуре, предназначенных для решения функциональных задач, на основе которых затем принимается оптимальное управленческое решение.

Основными действенными применениями бизнес-приложений информационных технологий на современном этапе являются автоматизация документооборота в электронном офисе, создание телекоммуникационных сетей и систем, развитие информационных систем, баз данных и знаний в финансово-экономической сфере, в менеджменте и маркетинге, разработка современных систем поддержки принятия управленческих решений.

Развитие бизнеса тесно взаимосвязано с информацией в современном обществе. Наиболее актуальной задачей является грамотное управление информационными потоками на современном предприятии.

1.3 Роль современных информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении

Предъявляемые к ИС и ИТ в корпоративном управлении высокие требования в части их функционального наполнения и технологического исполнения предполагают обязательное участие руководителя организации в процессах их создания, внедрения, совершенствования и эксплуатации.

Использование ИС и ИТ в корпоративном управлении любой организации нацелено на решение следующих задач [15, с. 76]:

1. Структура ИС и ИТ, их функциональное назначение должны соответствовать целям, стоящим перед организацией. Например, в коммерческой фирме - эффективный бизнес, извлечение максимальной выгоды; в государственном предприятии - решение экономических и социальных задач.

2. ИС и ИТ в корпоративном управлении должны контролироваться людьми, которые понимают их назначение, цели и задачи, и использоваться в соответствии с основными социальными и этическими принципами.

3. Производство достоверной, надёжной, систематизированной и своевременной информации.

Таким образом, для эффективной работы ИС и ИТ в корпоративном управлении необходимо сначала понять и выстроить структуру, функции и политику организации, цели управления и принимаемых решений, возможности применяемой технологии. ИС и ИТ в корпоративном управлении являются частью организации, а ключевые элементы любой организации - структура и органы управления, стандартные процедуры, персонал, корпоративная культура.

Существует несколько схем, чтобы показать, как ИС и ИТ в корпоративном управлении вписываются в систему управления организацией. На рис. 2 представлены четыре основных взаимосвязанных компонента в организации.

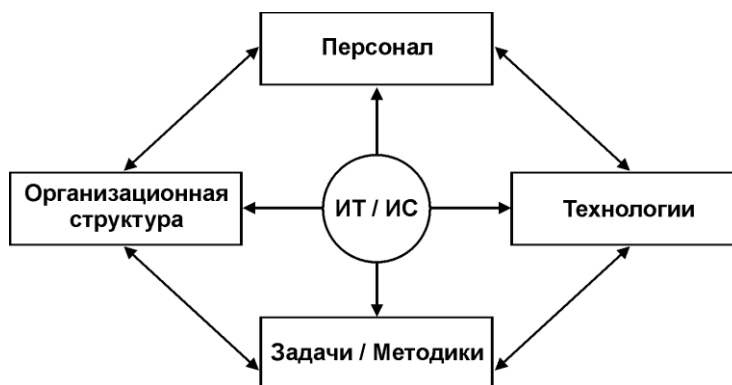


Рис. 2. Взаимосвязь между компонентами организации [36, с. 102]

Изменения в одном компоненте неизбежно вызывают изменения в остальных. Раньше на «увязку» таких изменений уходили месяцы и годы, что приводило к серьезным кризисным явлениям. Развитые корпоративные ИС и ИТ делают процесс изменений и согласования плавным и эффективным.

Внедрение ИС и ИТ в корпоративном управлении может приводить к организационным изменениям различной степени: от минимальных, до

далеко идущих. Это зависит от степени решимости и настойчивости высшего руководства организации довести начатые преобразования до логического завершения [32, с. 84].

В организациях имеются различные уровни управления, для которых необходимы совершенно определенные виды информационной поддержки. В связи с этим использование ИС и ИТ в корпоративном управлении относится к наиболее противоречивым внутрифирменным проблемам. Руководство предприятий, понимая, что такие проблемы есть, часто отказывается их решать, так как не чувствует себя достаточно компетентным. Решения в лучшем случае возлагаются на руководителей информационных служб или специализированные внешние организации, которые не заинтересованы в быстром разрешении информационных проблем своего заказчика.

Хозяйственные риски, связанные с использованием ИС и ИТ в корпоративном управлении, постоянно растут, и неясно, до каких пор руководство предприятий будет недооценивать этот важный стратегический ресурс. В последнее время высший менеджмент стал внимательнее относиться к ИС и ИТ в корпоративном управлении. Именно от него должны исходить решающие инициативы по изменению ситуации в данной сфере. Развитие информатизации бизнеса показало, что ИС и ИТ в корпоративном управлении и организации взаимно влияют друг на друга. Информационные технологии и построенные на их основе информационные системы должны быть полностью интегрированы в деятельность организации. С другой стороны, организация должна постоянно чувствовать поддержку со стороны ИТ и ИС, и не только открывать для себя новые возможности, но и развивать их, чтобы извлечь максимальную выгоду из новых технологий [27, с. 119]. Таким образом, ИТ и ИС постепенно сместились в центр парадигмы управления предприятием (рис. 3).



Рис. 3. Взаимосвязь организаций технологий и менеджмента [27, с. 119]

Взаимодействие между ИС и ИТ в корпоративном управлении – сложная и комплексная проблема. Оно подвержено влиянию большого числа факторов, включая структуру бизнеса, организационно-функциональное построение организации, бизнес-правила, политику, корпоративную культуру, опыт и знания управленцев, внутренние технологические процессы, внешнее окружение. Менеджеры должны постоянно принимать эти факторы во внимание, чтобы успешно внедрять и использовать новые ИТ и ИС или управлять существующими системами [15, с. 123].

Любая организация является сложным организмом, состоящим из большого числа разнородных объектов и процессов, имеющих собственные управляющие органы. Для согласования функционирования всего организации необходима общая многоуровневая система управления. В практике менеджмента принято выделять три основных уровня управления: стратегический, тактический, оперативно-функциональный. Каждый из них характеризуется собственным набором функций, уровнем компетентности и ответственности и нуждается в соответствующей информационной поддержке (рис. 4) [16, с. 204]. Это находит отражение в том, ИС и ИТ в корпоративном управлении общего назначения включают в себя локальные управленческие подсистемы соответствующего уровня.

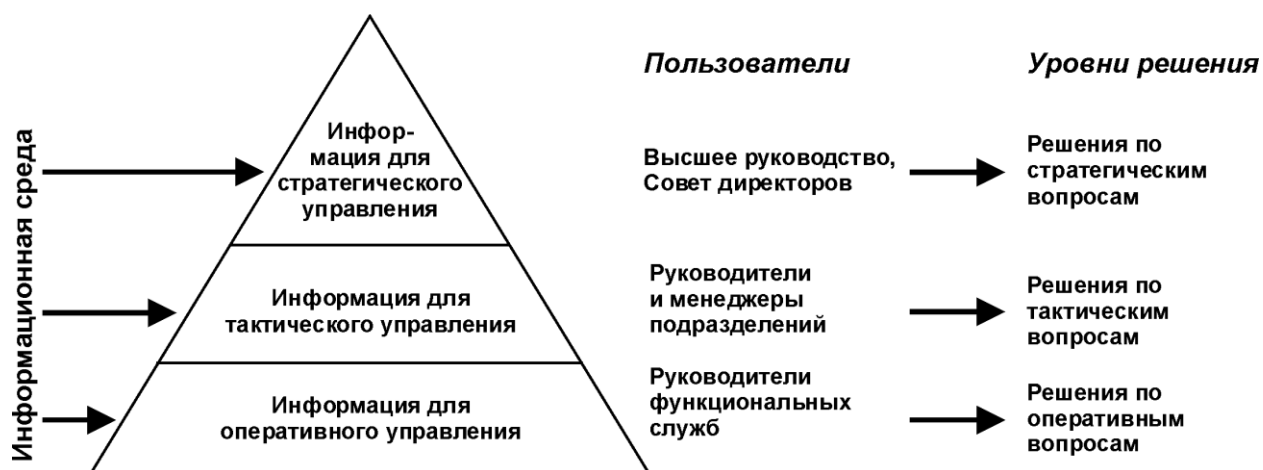


Рис. 4. Управленческая пирамида и информационные подсистемы управления [16, с. 204]

Для небольших организаций можно ограничиться одним или несколькими специалистами, специально выделенными для информационной работы. На крупных и средних организациях с высокой степенью дифференциации бизнеса или с большим объемом документооборота представляется целесообразным создать собственный информационный отдел, или подразделение (департамент) для сбора, хранения и обработки информации, разграничения и контроля прав доступа к ней, координации информационных потоков и пучков.

Цель информационного менеджмента – целенаправленное использование информации и данных в качестве ресурса, обеспечивающего достижение стратегических целей организации в развитии своего бизнеса, управление информационной системой и её ресурсами.

Можно выделить, по крайней мере, семь заинтересованных групп, от которых зависит принятие решений в деле использования и развития ИС и ИТ в корпоративном управлении:

- высшее руководство, которое должно управлять ИС и ИТ как стратегическим потенциалом организации;
- собственное информационно-технологическое подразделение, обеспечивающее разработку и развитие ИТ и ИС;

- менеджеры среднего звена управления и исполнительных подразделений;
- специалисты, занимающиеся поиском системных решений для оптимизации специальных функциональных задач;
- менеджеры отдельных хозяйственных подразделений, которые должны использовать ИТ в силу логики своей хозяйственной деятельности, чтобы удовлетворять запросы клиентов, снижать издержки и т.д.;
- менеджеры служб бухгалтерско-финансового учета;
- поставщики ИТ, которые должны предлагать услуги в строгом соответствии с проблемными установками своих потребителей [29, с. 87].

Высшее руководство должно абсолютно ясно представлять себе, какие возможности обеспечивает полноценная, хорошо развитая корпоративная информационная система. На внутрифирменные подразделения ИС возлагается функция информационно-технологического обеспечения процесса производства товаров и услуг. Они должны заниматься решением технологических задач в своей области и социальных проблем, связанных с внедрением, эксплуатацией и совершенствованием ИС, координировать работу с группами лиц и организациями, заинтересованными в использовании потенциала и определении проблематики ИТ, совместно с высшим руководством искать пути завоевания конкурентных преимуществ для отдельных хозяйственных подразделений и организации в целом.

На основании вышеизложенного важно отметить, что для реализации принципов эффективного использования ИС и ИТ в корпоративном управлении руководитель организации должен проводить планомерные и постоянные улучшения производительности ИС и её экономической отдачи. В своей деятельности руководителю следует опираться на несколько важных, с нашей точки зрения правил:

- относиться к управлению, эксплуатации и сопровождению ИС, как к управлению производственной системой: выработать стандарты

производительности (стоимость программно-аппаратных средств и обслуживания, время отклика, скорость поиска и т.д.) и планировать конкретные задачи улучшения деятельности на основании измеряемых показателей;

- организовать работу ИТ и ИС подразделений для получения наиболее экономичной модели;

- строго контролировать эффективность эксплуатации и вносимых изменений – не использовать методы и средства, не работающие на получение реальной выгоды от применения ИТ и ИС.

Выводы по первой главе

Под понятием информационной системы управления подразумевается совокупность информации, экономико-математических методов и моделей, технических, программных и других технологических средств и специалистов, предназначенную для обработки информации и принятия управленческих решений. Информационные технологии – это система методов и способов сбора, передачи, накопления, обработки, хранения, представления и использования информации. Информационные технологии имеют большое значение для менеджеров, ведь основу их труда составляет именно информация

На основании вышеизложенного важно отметить, что для реализации принципов эффективного использования ИС и ИТ в корпоративном управлении руководитель организации должен проводить планомерные и постоянные улучшения производительности ИС и ИТ, и их экономической отдачи.

ГЛАВА 2. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В УПРАВЛЕНИИ ООО «САНТЕХКОМПЛЕКТ УРАЛ»

2.1 Характеристика деятельности организации

Компания «Сантехкомплект-Урал» была создана в 1995 году как самостоятельная часть холдинга «Сантехкомплект» - российского лидера по поставкам сантехнических изделий.

Юридический адрес: 620137, г. Екатеринбург, ул. Учителей, д.34.

Генеральный директор «Сантехкомплект-Урал» - Глущенко Николай Николаевич.

На сегодняшний день организация специализируется на поставках сантехнического и инженерного оборудования для комплектации жилых, гражданских и промышленных зданий; проектировании систем отопления, водоснабжения, водоотведения, а также узлов коммерческого учета тепла (УКУТ) и тепловых пунктов (ИТП, ЦТП).

Компания «Сантехкомплект» предлагает комплекс решений:

- для строительства новых объектов;
- для реконструкции и эксплуатации жилья;
- для введения в эксплуатацию тепловых пунктов;
- для торговли инженерным оборудованием;
- розничному сегменту бизнеса.

Среди предприятий Уральского региона, занимающихся оптово-розничной продажей сантехнического оборудования и комплектацией строящихся и реконструируемых объектов, «Сантехкомплект-Урал» занимает лидирующие позиции.

«Сантехкомплект-Урал» комплексно оснащает сантехническим оборудованием любые объекты - независимо от типа, масштаба и сложности.

Компания полностью комплектует сети водоснабжения, отопления и канализации.

Кроме того, ООО «Сантехкомплект-Урал» является эксклюзивным и официальным дилером многих известных мировых компаний.

«Сантехкомплект–Урал» предлагает продукцию известных торговых марок: GIACOMINI (Италия), HENCO (Бельгия), COMAP, TECOFI (Франция), DZT (Польша), RIDGID (США), McAlpine (Англия), NAVAL, ПОЛИТЭК (Россия), а также продукцию других фирм, зарекомендовавших себя с наилучшей стороны на российском рынке.

Такой широкий ассортимент дает возможность компании комплексно оснащать сантехническим оборудованием любой объект – независимо от его типа, масштаба и сложности, полностью комплектуя сети водоснабжения, канализации, отопления.

Неудивительно, что в Екатеринбурге нет ни одной значимой стройки, в которой бы не принимал участие «Сантехкомплект-Урал»: Дворец игровых видов спорта, Храм-на-Крови, ТЦ «Мытный Двор», ТРЦ «Парк-Хаус», Атриум Палас Отель, РЦ «Антей», автоцентры: «Mercedes», «Chevrolet», «Peugeot», «Volkswagen», «Porsche-Центр», а также множество жилых объектов – от эконом-класса до элитных.

В «Сантехкомплект–Урал» действует сервисное подразделение отвечающее за пуско-наладку, ввод в эксплуатацию и сервис сложного инженерного оборудования, поставляемого компанией.

«Сантехкомплект-Урал» оказывает услуги по изготовлению металлоконструкций любой сложности, а также узлов учёта и тепловых пунктов по чертежам заказчика.

Для этого имеется собственный парк необходимого оборудования:

- ленточнопильный станок;
- сверлильные станки;
- токарный станок;

- аппараты для сварки в среде углекислого газа и аргона (с аргоном возможен выезд на объект Заказчика);
- высококачественную установку для газовой резки листового металла.

Магазин розничной сети «Сантехкомплект» реализует продукцию по ценам, указанным на официальном сайте.

Фирменный каталог сантехники в Екатеринбурге содержит большое количество труб из стали, металлопластика, полиэтилена, полипропилена, ПВХ, ПНД, чугуна, меди и латуни. Самый широкий диапазон диаметров труб и типов их присоединения позволяет подобрать конструкцию для конкретного участка трубопровода.

Ключевое преимущество холдинга «Сантехкомплект» – возможность полной комплектации оборудованием объектов любого масштаба: от отдельного помещения, дома до жилого микрорайона. В ассортименте компании – более 50 000 наименований сантехнического и инженерного оборудования ведущих отечественных и зарубежных производителей. Являясь дилером более 500 поставщиков, компания «Сантехкомплект» предоставляет своим клиентам широкий диапазон возможностей при выборе товара, минимальные сроки поставки, оптимальное ценовое предложение.

«Сантехкомплект-Урал» предлагает более 25 000 видов товаров по следующим направлениям:

- трубопроводные системы;
- запорная и регулирующая арматура;
- отопительное оборудование;
- канализационные системы;
- насосное оборудование;
- измерительные приборы;
- санфаянс, ванны, смесители;
- теплообменники;

- уплотнение и изоляция;
- пожарное оборудование;
- инструменты;
- энергосберегающее оборудование.

Кроме того, сотрудничая с «Сантехкомплект-Урал», можно получить полный комплекс услуг по проектированию систем отопления, водоснабжения, водоотведения, а также узлов коммерческого учета тепла (УКУТ) и тепловых пунктов (ИТП, ЦТП).

Услуги компании заключаются в следующем:

- доставка собственным автотранспортом по городу Екатеринбургу;
- доставка любым видом транспорта по заказу клиента в любую точку России;
- доставка на строительный объект, минуя склад заказчика;
- погрузка товара на машину клиента;
- резка трубы;
- предварительная отборка товара;
- упаковка товара;
- информационные услуги;
- обеспечение технической документацией.

Организационная форма структуры управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» - линейно-функциональная (рис. 5).

Линейная организационная структура, по которой осуществляется на данный момент управление ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», основывается на принципе единства распределения поручений, согласно которому право отдавать распоряжения имеет только вышестоящая инстанция. Соблюдение этого принципа обеспечивает единство управления организацией.

Организационная структура управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» представлена ниже на рисунке 5.

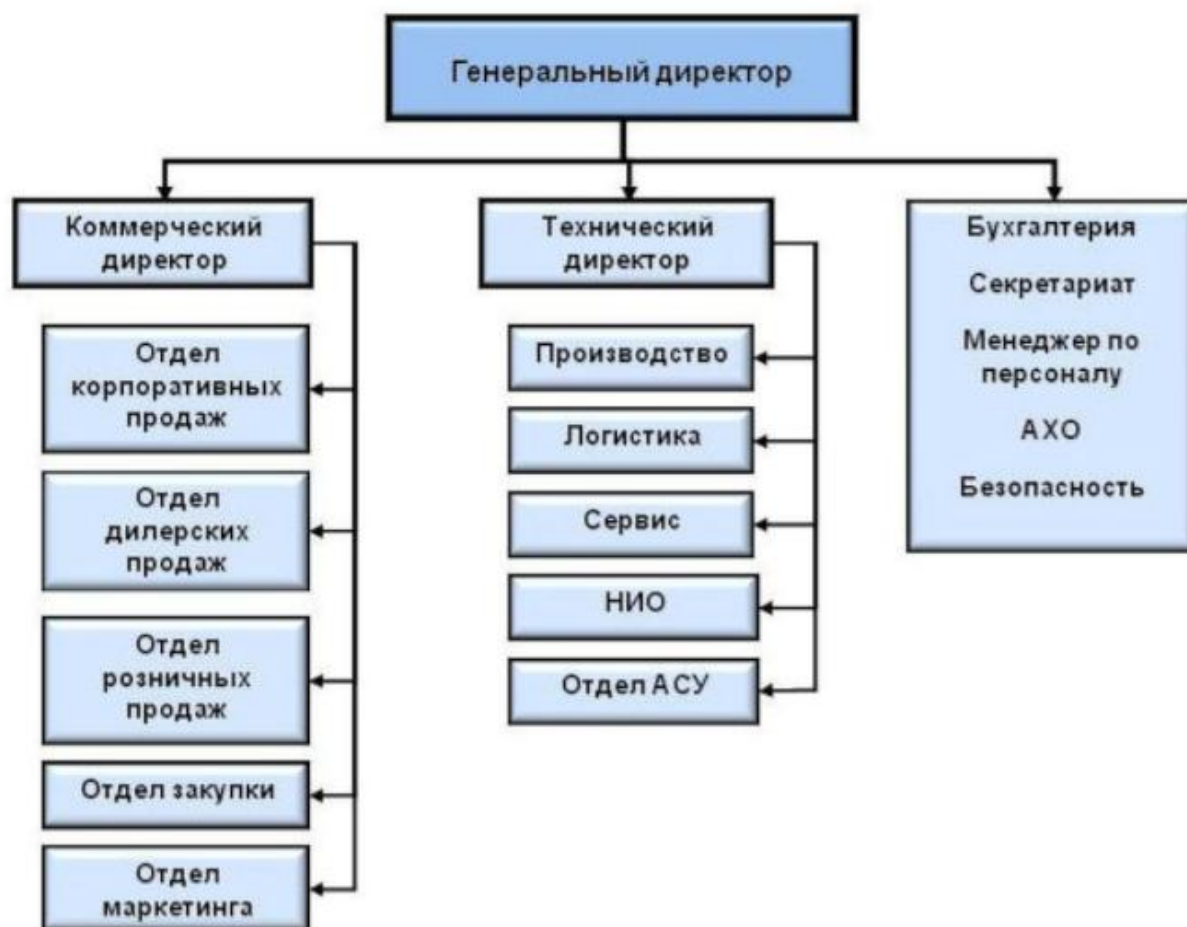


Рис. 5. Организационная структура управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

Эффективность работы предприятия существенно зависит от организационной формы, выбранной для управления им. Поэтому организационная структура ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» соответствует его целям и условиям, в которых осуществляется функционирование объекта и управление им.

Далее представим характеристику основных структурных подразделений ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» (Приложение 1).

Численность и возрастная структура персонала ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» представлена в таблице 2.

Таблица 2. Численность и возрастная структура работников на 31.12.2017 г.

Категория	До 20 лет	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66 и старше	Всего
Руководители, специалисты, служащие	28	230	285	210	152	103	220	273	270	123	57	1951
Рабочие, в т.ч.:	103	466	398	313	304	319	557	603	540	263	123	3989
основные сдельщики	26	143	162	121	110	95	158	156	157	75	16	1219
основные повременщики	50	179	95	67	73	73	117	99	80	40	15	888
вспомогательные	27	144	141	125	121	151	282	348	303	148	92	1882
ВСЕГО	131	696	683	523	456	422	777	876	810	386	180	5940

За 2017 год было принято на работу 1875 чел., общее количество уволенных - 1069 чел. Коэффициент текучести персонала в 2017 году составил 16,5 %.

Экономическую работу осуществляет бухгалтерия, основная цель деятельности которой сводится к тому, чтобы обеспечить конкурентоспособность предприятия путем повышения эффективности и рентабельности его хозяйственной деятельности. Экономическая работа на предприятии осуществляется специалистами в области бухгалтерского учета, и анализа.

В таблице 3 рассмотрим основные показатели работы ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» за 2016-2017 гг. Относительно факта выручки за 2017 г. - больше на 1 519,6 тыс. руб. чем в 2016 г. Основные отклонения от плана по сегментам рынка сложились в результате изменения сроков реализации, отказа покупателей от заключения договоров и переноса сроков отгрузки продукции по согласованию с заказчиками на 2018 год.

Таблица 3. Основные показатели ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», 2016-2017 гг.

№	Наименование показателей	Ед.изм.	2016	2017		± к 2016 году
				План	Факт	
1	Выручка от продажи товаров, продукции, работ и услуг	Тыс. руб.	5 239 850,00	8 050 349	6 759 524,00	1 519 674,00
2	Себестоимость проданных товаров, продукции, работ и услуг	Тыс. руб.	- 4 631 280,00	- 6 849 054,00	- 5 331 582,00	- 700 302,00
3	Валовая прибыль	Тыс. руб.	608 570,00	1 201 296,00	1 427 942,00	819 372,00
4	Коммерческие расходы	Тыс. руб.	- 375 472,00	- 579 432,00	- 162 804,00	212 668,00
5	Управленческие расходы	Тыс. руб.	- 807 908,00	- 928 958,00	- 782 468,00	25 440,00
6	Прибыль (убыток) от продаж	Тыс. руб.	- 574 810,00	- 307 094,00	482 670,00	1 057 480,00
7	Проценты к получению	Тыс. руб.	14 198,00	15 556,00	15 000,00	802,00
8	Проценты к уплате	Тыс. руб.	- 941 973,00	- 991 476,00	- 968 500,00	- 26 527,00
10	Прочие доходы (+)	Тыс. руб.	620 085,00	130 934,00	752 496,00	132 411,00
11	Прочие расходы (-)	Тыс. руб.	- 716 434,00	- 149 287,00	- 216 982,00	499 452,00
15	Чистая прибыль (нераспределенная прибыль (убыток) отчетного года)	Тыс. руб.	- 1 297 835,00	- 1 274 137,00	64 684,00	1 362 519,00

Подход, который используется организацией при взаимодействии с рынком: клиентский, т. к. происходят звонки клиентских групп, критерии при покупке, введение единой клиентской базы. Взаимодействие выстраивается только при возникновении стратегических проблем организации.

Ориентация ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» на российский рынок также позволит компенсировать возможные негативные последствия внешних событий, в то время как приверженность постоянному улучшению операционной деятельности и эффективная система управления рисками помогут успешно преодолеть период неопределенности.

2.2 Анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО «Сантехкомплект-Урал»

В первую очередь рассмотрим информационное обеспечение ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Информационное обеспечение включает совокупность единой системы классификации и кодирования информации, унифицированных систем документации, схем информационных потоков, циркулирующих в организации, а также методологию построения баз данных [12, с. 11].

Рассмотрим схему документооборота (рис. 6) в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

На основании данной схемы видно, что все документы в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» в ходе своего движения собираются в организации, где происходит их дальнейшее перемещение по степени важности (к руководителю, бухгалтеру предприятия, менеджерам по продажам). При этом происходит дублирование работ по одной и той же операции, так как товар по приходным накладным заносится менеджерами организации и менеджерами филиала, и по этим же накладным, после их поступления в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», заносится менеджерами склада в общую базу данных предприятия.

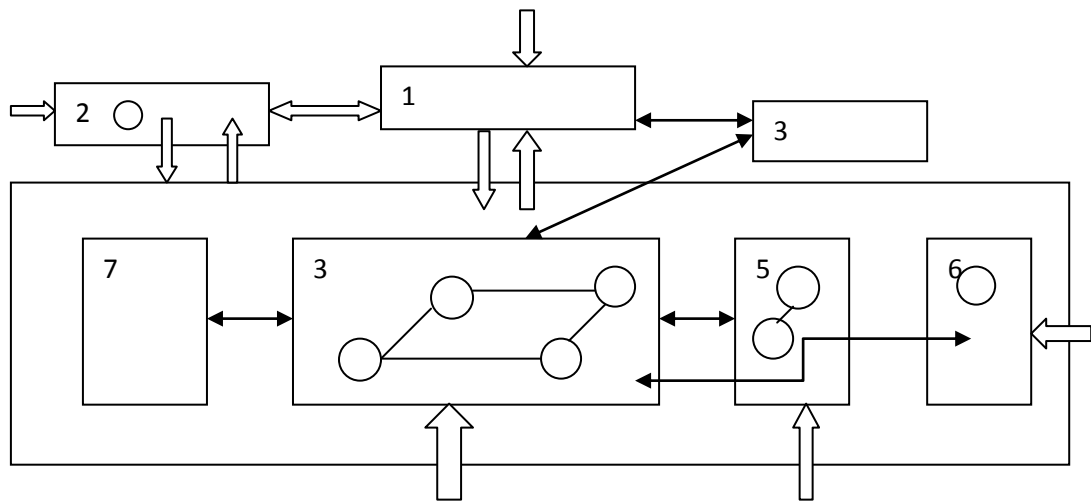


Рис. 6. Схема документопотока ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

где 1 – генеральный директор, 2 – бухгалтер, 3 – технический директор, 4 – заведующий складом, 5 – менеджер филиала, 6 – менеджер склада, 7 – менеджер по продажам.

Такая схема работы применяется и при списывании проданного товара с баз данных ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал». Уместным будет показать схемы баз данных в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» (рис. 7).

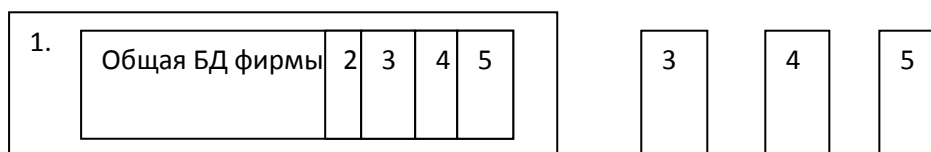


Рис. 7. Схема базы данных ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

где 1 - распределённая БД предприятия в компьютерах организации, 2 – БД склада, 3 – БД филиала № 1, 4 – БД филиала № 2, 5 – БД филиала № 3 (накладные - бумажный вариант).

Из схемы видим, что базы данных филиалов не связаны с общей БД ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» и только менеджеры организации располагают информацией по БД других филиалов.

Для автоматизации внешнего и внутреннего документооборота ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» используется программное обеспечение 1С: Предприятие.

Для описания информационного обеспечения ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» нужно определить, какая информация необходима для осуществления процесса закупок, процесса управления запасами и

процесса сбыта (продаж) товара и услуг. Кроме этого, нужно определить источник информации, выявить субъекта, который собирает эту информацию, методы сбора и способ хранения информации.

В Приложении 2 смоделирован информационный поток управления закупками в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

В Приложении 3 смоделирован информационный поток перемещения управления резервами в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

В Приложении 4 смоделирован информационный поток управления продажами в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Следующим этапом была проведена беседа с техническим директором ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал». На основании результатов проведённой беседы по информационному обеспечению организации были сделаны следующие выводы:

1. Руководитель и менеджеры ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» не имеют возможности оперативно получать данные о текущей работе и продажах в других филиалах ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал». Списание проданного товара со складов филиалов производится на основании отчётов о продажах в документальной форме, которые доставляются водителем предприятия 1 раз в неделю. Таким образом, списание проданного товара происходит с запозданием от двух-трех недель и более. Вычислим коэффициент непрерывности информационных потоков по формуле (3):

$$K_{\text{нип}} = t_{\text{у.нор}}/t_{\text{у.факт}}$$

где $t_{\text{у.нор}}$, $t_{\text{у.факт}}$ – длительность управленческого цикла, рассчитанного по сроку прохождения документа, соответственно нормативная и фактическая [8, с. 174].

$$K_{\text{нип}} = 1/15 = 0,07$$

Так как данный показатель меньше единицы, делаем вывод, что информация движется медленно, это говорит о несовершенстве коммуникационной структуры.

2. Технический директор ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» не имеет возможности оперативно узнать какие из выданных им поручений, документов, и в какой стадии на текущий момент находятся, выполняются по графику; выполнены; не выполнены и почему. Система контроля за движением документов недостаточная.

3. При высоком уровне информатизации ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», объём документов, бумаг на рабочем месте сотрудников велик, на поиск нужной информации требуется значительное время.

4. В процессе управления запасами ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» отсутствуют такие подпроцессы, как инвентаризация товара и списание недостач. На протяжении последних 2 лет в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» не проводился учет товара. Это привело к тому, что показания базы данных по количеству товара не соответствуют действительному положению.

5. Ведение карточек складского учёта. На данном этапе процесса управления запасами выявлено следующее: на один и тот же товар заведено несколько карточек складского учета. Таким образом, менеджеры не имеют возможности отслеживать количество и продажную цену этого товара. Данная ситуация складывается по причине того, что в базу данных заносится наименование товара без указания его каталожного номера.

Далее проведем анализ программного обеспечения информационной системы и информационных технологий ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Программное обеспечение представляет собой совокупность алгоритмов и программ для реализации целей и задач информационной системы, а также для нормального функционирования комплекса технических средств [22]. Бухгалтер предприятия работает в программе 1С: Бухгалтерия. Специалисты работают с программным обеспечением 1С: Предприятие 8 (Торговля и склад). Программное обеспечение, используемое

специалистами в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», предназначено для решения широкого круга задач по автоматизации.

С помощью данной программы специалисты ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» осуществляют следующие операции:

- просмотр списка контрагентов в меню «Справочники». В этом списке фиксируются те фирмы, которым хотя бы один раз менеджером выставлялся счет на предоплату продукции;
- оформление товарных накладных;
- оформление счетов-фактур;
- просмотр списка оформленных товарных накладных и выписанных счетов фактур.

Перечислим достоинства программного обеспечения 1С: Предприятие 8 (Торговля и склад):

- наличие единого хранилища информации и системы, в которые мгновенно помещаются и из которых немедленно доступны все сведения о всех случаях взаимодействия с клиентами;
- дает возможность отследить остатки на складах, а следовательно вовремя закупить недостающий товар;
- есть возможность проанализировать работу менеджеров;
- существуют помощники по отчетности, есть возможность просмотра отчета по продажам по локальной сети;
- мощная система отчетностей, позволяющая получать все необходимые данные с нужными, настраиваемыми пользователем, группировками и фильтрацией;

Существует:

- календарь пользователя;
- рабочее место менеджера;
- хранение историй взаимоотношений;
- система напоминаний;

- встроенная электронная почта.

Программное обеспечение 1С: Предприятие 8 позволяет автоматизировать задачи контроля и анализа торговых операций:

- формирование цен товаров при продаже;
- хранение информации о ценах конкурентов и поставщиков;
- автоматическое обновление закупочных цен;
- сравнение цен компании и цен конкурентов и поставщиков;
- применение скидок и наценок при формировании документов продажи.

Автоматизирован учет операций поступления и реализации товаров. При продаже товаров выписываются счета на оплату, оформляются накладные и счета-фактуры. Автоматизировано отражение возвратов товаров от покупателя и поставщику.

Применение программного обеспечения 1С: Предприятие 8 обеспечивает эффективное управление торговым бизнесом современного предприятия.

Недостатки программного обеспечения информационной системы ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» были выявлены по результатам беседы с техническим директором, а так же изучения бизнес процессов:

- предприятие использует нелицензированный программный продукт MS Office, что противозаконно, но о необходимости приобретения лицензий на программное обеспечение ответило положительно только 50 % респондентов;
- респондент считает, что уровень системы защиты информации на предприятии недостаточный. Например, антивирусные программы установлены не на всех компьютерах ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», имеющих выход в Internet.

Затем проведем анализ технического обеспечения информационной системы и информационных технологий ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Передача информации является первостепенным фактором нормального функционирования предприятия. При этом особое значение приобретает обеспечение оперативности и достоверности сведений. Достаточная оперативность и точность сведений может быть достигнута при хорошей технической оснащенности работы персонала ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал». Техническое обеспечение информационной системы и информационных технологий представляет собой комплекс технических средств, предназначенных для работы информационной системы, который состоит из компьютеров, устройств сбора, обработки и передачи информации.

Практически каждый менеджер ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» работает на ПК, созданы малые локальные сети, выход в Интернет и электронная почта. В работе используется принтеры, сканер, факсимильная связь. Специалисты ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» имеют автоматизированные рабочие места: установлен компьютер, принтер.

В табл. 4 представим выделенные проблемы информационной системы и информационных технологий ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Таблица 4. Проблемы информационной системы и информационных технологий ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

Проблема	Причина	Решение
Низкая эффективность системы коммуникаций/связи	Из-за несогласованности системы коммуникации происходит дублирование информации разными специалистами	Установка ЛВС

Низкая квалификация специалистов в области использования информационных систем и информационных технологий	Обучение в данном направлении никогда не проводилось	Организация обучения на местах Мотивация специалистов на обучение; Контрольные мероприятия по обучению
Устаревшая оргтехника и компьютеры	Руководитель не отслеживает состояние техники и сроки из фактического использования	Выявление потребностей в замене оборудования Выбор поставщика оборудования Закуп техники оборудования Оперативная установка программы 1С: Предприятие 8 на закупленные компьютеры Контрольные мероприятия по обновлению и установке оборудования
Отсутствие обновления в базе данных	Работа по инвентаризации не проводилась в течение нескольких лет	Проведение инвентаризации и внесение исправлений в базу данных предприятия Контрольные мероприятия по инвентаризации

На основании результатов проведенной беседы и анализа бизнес процессов были сделаны следующие выводы о техническом обеспечении информационной системы и информационных технологий ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»:

1. Компьютеры, оснащённые специализированными программными средствами, являются технической базой и инструментом для информационных систем. Однако технический директор ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» говорит о потребности в новых компьютерах и оргтехнике. Это обосновано тем, что техника организации давно не менялась, большинство автоматизированных процессов делятся дольше, чем должны из-за технических проблем.

2. Технический директор ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» отметил, что часто не хватает оперативного сервисного обслуживания техники и сопровождении программного обеспечения.

Проведя анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО УЦСК «Сантехкомплект Урал», были выявлены недостатки, которые необходимо исправить для повышения эффективности деятельности организации.

2.3 Проект совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления организации

Для решения выявленных недостатков было принято решение разработать проект совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

1. Концептуальное обоснование проекта.

Миссия проекта: совершенствование информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» как ключевой фактор успеха предприятия.

Видение проекта: для приведения информационных систем и информационных технологий корпоративного управления к состоянию, удовлетворяющему потребности органов управления и персонала предприятия, а также клиентов ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» требуется:

- развитие технического обеспечения предприятия, включающее в себя компьютеры, серверные и сетевые устройства, оргтехнику и средства связи;
- обучение специалистов предприятия;
- инвентаризация товара и корректирование базы данных по предприятию в целом и по отдельным подразделениям.

Корпоративная сеть Intranet – прекрасная платформа для публикации информации внутри предприятия. С точки зрения технического директора

ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» наиболее привлекательным моментом концепции Intranet является то, что для её организации не требуется затрачивать больших усилий или вкладывать значительные денежные средства. Предприятия, обладающие связанными в IP-сеть компьютерами, практически подготовлены к ее внедрению. Единственное, на что следует потратиться, это нанять специалиста, который составит описательные гипертекстовые страницы и разработает систему ссылок.

Цель проекта: создать модель (образ) информационной системы ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», необходимую и достаточную для устойчивого и оптимального функционирования и развития корпоративного управления организацией.

Для реализации цели нам необходимо решить следующие задачи:

- определить проектировочную команду, мотивировать их и организовать их скоординированную работу;
- обеспечить управленческое решение руководства о внедрении проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»;
- создать благоприятные условия для обучения специалистов ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»;
- обеспечить нормативно-правовую поддержку проекта;
- сделать расчеты эффективности проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

В таблице 5 рассмотрим коридоры интересов проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Таблица 5. Коридоры интересов проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Субъект ближнего окружения проекта	Интересы субъекта
Руководитель предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможность контроля и оперативного получения информации о деятельности и продажах 2. Увеличение прибыли за счет оптимизации деятельности и сокращения временных затрат
Бухгалтер предприятия	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможность быстрого реагирования на запросы клиентов по актам сверки 2. Возможность быстрой подготовки отчетности для руководителя предприятия
Руководители отделов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Возможность быстрого получения сведений об остатках на складе и выявление потребности в товаре 2. Возможность быстрого получения сведений о наличии определённого вида товара на складах в других магазинах сети 3. Корректировка заявок поставщикам в соответствии с потребностями всех магазинов сети 4. Наличие достоверной базы данных уменьшает возможность заказа «лишнего» товара 5. Сокращение времени на подачу заявок поставщикам 6. Возможность контроля за сделками
Менеджеры по продажам	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устраняется необходимость списания товара, в соответствии с отчетами о продажах по каждому магазину, с общей базы фирмы 2. Оперативное составление и отправление заявок поставщикам 3. За счет устранения дублирования работы менеджеров высвобождается время для работы по заказу клиента

В таблице 6 представлены риски проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Таблица 6. Риски проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

Риск	Меры по его устранению
1. Руководитель предприятия не увидит целесообразности проекта	Аргументированное обоснование проекта с выводами по эффективности информационных систем

2. Сопротивление персонала инновациям – «эффект отторжения» нововведениям	Аргументированное обоснование необходимости изменений Мотивация персонала
3. Уменьшение объёма продаж в результате проведения инвентаризации товара и переоборудовании информационных систем и информационных технологий предприятия	Проведение инвентаризации в кратчайшие сроки по подразделениям Заключение договора с поставщиками оборудования с указанием сроков установки и осуществление жесткого контроля за их исполнением

Далее рассмотрим этапы проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

1. Подготовительный этап.

Цель подготовительного этапа: создать условия для совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Задачи:

- создание финансовой поддержки проекта: составить смету проекта и найти финансовые средства для его внедрения;
- создание условий для успешного внедрения проекта: проведение инвентаризации и устранение существующих недостатков в базе данных предприятия, обучение специалистов предприятия;
- создание нормативно-правовой поддержки проекта: заключение договоров на установку нового оборудования; заключение договоров на создание и сопровождение локальной сети предприятия.

В таблице 7 рассмотрим план управленческой деятельности по реализации 1 этапа проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Таблица 7. План управленческой деятельности по реализации 1 этапа проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

Задача	Содержание деятельности	Сроки исполнения	Исполнители
Создание финансовой поддержки проекта	Технико-экономическое обоснование необходимости проекта;	28.05.18 – 29.05.18	Технический директор
	Составление сметы проекта;	30.05.18 – 01.06.18	Бухгалтер
	Выделение средств на внедрение проекта.	04.06.18 – 05.06.18	Бухгалтер
Создание условий для внедрения проекта: моделирование новой базы данных	Заключение договора на обучение специалистов предприятия;	06.06.18 – 08.06.18	Менеджер по персоналу
	Мотивация персонала;	11.06.18 – 14.06.18	Менеджер по персоналу
	Заключение договора на подключение услуги «Интернет для бизнеса» с предоставлением оборудования;	15.06.18 – 20.06.18	Отдел АСУ
Создание нормативно-правовой поддержки проекта	Заключение договора на создание и сопровождение сети предприятия с использованием Intranet-технологий; Контрольные мероприятия.	18.06.18 – 22.06.18	Технический директор

2. Этап реализации проекта.

Цель этапа реализации: совершенствование информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Задачи:

- совершенствование линий связи/коммуникаций;
- обучение специалистов предприятия специфике работы в программе 1С: Предприятие с использованием Intranet-технологий;
- обновление имеющейся оргтехники и компьютеров;

– создание внутренней корпоративной сети, построенной на Intranet-технологиях.

В таблице 8 представлен план управленческой деятельности по реализации этапа внедрения проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Таблица 8. План управленческой деятельности по реализации этапа внедрения проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

Задачи	Содержание деятельности	Сроки исполнения	Ответственные исполнители
Совершенствование системы коммуникаций/связи	Установка ЛВС	25.06.18 – 29.06.18	Технический директор Представитель «ИНСИС»
Обучение специалистов предприятия	Организация обучения на местах Мотивация специалистов на обучение; Контрольные мероприятия по обучению	02.07.18 – 13.07.18	Технический директор Представитель фирмы «Компьютерный мир»
Обновление оргтехники и компьютеров	Выявление потребностей в замене оборудования Выбор поставщика оборудования Закуп техники оборудования Оперативная установка программы 1С: Предприятие 8 на закупленные компьютеры Контрольные мероприятия по обновлению и установке оборудования	16.07.18 – 27.07.18	Технический директор Представитель компании 1С
Моделирование новой базы данных предприятия	Проведение инвентаризации и внесение исправлений в базу данных предприятия Контрольные мероприятия по инвентаризации	30.07.18 – 03.08.18	Технический директор Руководители отделов

3. Этап коррекции и контроля.

Целью данного этапа является выявление недостатков в изменившихся информационных системах и информационных технологиях корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Задачи:

1. Выявление достоинств и недостатков в информационных системах и информационных технологиях корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

2. Устранение выделенных недостатков.

3. Составление сметы затрат на внедрение проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» (табл. 9).

Таблица 9. Смета расходов на проект по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

Наименование затрат	Затраты, руб.
Установка ЛВС в 3-х филиалах	$(15\,000 + 18\% \text{ НДС}) \times 3 = 45\,000$
Обучение специалистов	$18\,500 \times 12 = 222\,000$
Совершенствование технической базы предприятия (компьютеры, периферия) на 12 рабочих мест	$40\,000 \times 12 = 480\,000$
Программное обеспечение: 1С: на 12 рабочих мест	$13\,000 \times 12 = 156\,000$
Операционная система Microsoft «Windows XP» рус. (на 12 раб. мест)	$7\,800 \times 12 = 93\,600$
Стоимость работ (проброс кабеля, установка операционной системы, монтаж оборудования, организация рабочего места)	25 000
Итого:	1 021 600

4. Источники финансирования

Так как проект по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» направлен на разрешение узких проблем, то данный

проект по масштабу – малый, по сложности – простой, по срокам – краткосрочный. Причины инициации проекта – коммерческая необходимость, технический прогресс и требования закона. Таким образом, источником финансирования станут внутренние ресурсы, входящие в состав собственного капитала предпринимателя.

Далее проведем оценку эффективности проекта по совершенствованию.

В результате совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»:

- увеличить показатели прибыли в год не менее чем на 15 % (вследствие качественного и своевременного составления заявок для поставщиков увеличится число продаж);

- руководитель и управленческий персонал предприятия смогут оперативно получать, обрабатывать и передавать необходимую информацию;

- существенно уменьшится объём документов в бумажном варианте и сократится время для их обработки;

Вычислим срок окупаемости вложений:

$T = 1\,021\,600 / 64\,684\,000 = 0,02$ (лет) или 1 месяц. Срок окупаемости вложений менее года.

Вычислим расчётную рентабельность по формуле (4):

$$R = 64\,684\,000 / 1\,021\,600 = 63,3$$

Сопоставим расчётную рентабельность с её нормативным значением ($RN = 0,2$) который характеризует средний уровень эффективности вложений [17]. Так как $63,3 > 0,2$ то информационные системы и информационные технологии ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» после их совершенствования будут считаться эффективными.

Далее вычислим годовой экономический эффект:

$$\text{Эг} = 64\,684\,000 - 0,2 \times 1\,021\,600 = 64\,479\,680 \text{ (руб.)}$$

По результатам всех произведённых расчётов делаем вывод о том, что реализация проекта по совершенствованию информационных систем и

информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» принесет данному предприятию несомненную выгоду и пользу.

Выводы по второй главе

Компания «Сантехкомплект-Урал» была создана в 1995 году как самостоятельная часть холдинга «Сантехкомплект» - российского лидера по поставкам сантехнических изделий. На сегодняшний день организация специализируется на поставках сантехнического и инженерного оборудования для комплектации жилых, гражданских и промышленных зданий; проектировании систем отопления, водоснабжения, водоотведения, а также узлов коммерческого учета тепла (УКУТ) и тепловых пунктов (ИТП, ЦТП).

Проведя анализ информационных систем и информационных технологий в корпоративном управлении организации ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал», были выявлены недостатки, которые необходимо исправить для повышения эффективности деятельности организации.

Для решения выявленных недостатков было принято решение разработать проект совершенствования информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал». По результатам всех произведённых расчётов делаем вывод о том, что реализация проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» принесет данному предприятию несомненную выгоду и пользу.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Бурное развитие информационных технологий в последние годы сделало современный бизнес чрезвычайно динамичным. Это предъявляет особые требования к руководителям предприятий. Организации, менеджеры которых успевают идти в «ногу» с требованиями времени, получают явные стратегические преимущества.

В современных условиях, когда предприятия, с одной стороны, получили широкие права, а с другой – свободный рынок с жёсткой конкуренцией в условиях мирового финансового кризиса, совершенствование информационной системы становится для них настоящей необходимостью.

Важнейшей задачей стратегического управления является установление и поддержание динамического взаимодействия организации с окружающей средой, призванное обеспечить ей преимущества в современных условиях. Таким образом, развитие и совершенствование информационной системы предприятия объективно становится одной из ведущих функций стратегического управления.

Для всех предприятий и организаций, вне зависимости от того, какие они преследуют цели и какие реализуют стратегии, развитые информационные системы и информационные технологии корпоративного управления являются ключевым фактором успеха, обеспечивающим их успешное функционирование. Информационные системы и информационные технологии всё в большей мере становятся субстанцией бизнеса, пронизывающей все сферы деятельности предприятия.

Для эффективного обеспечения работы предприятий с распределенным производством используют информационные системы, включающие средства Internet, которые позволяют осуществлять эффективное руководство разветвленными сетями производства и сбыта в режиме on-line.

Интрасети с успехом используются как централизованные хранилища документов, с которыми постоянно работают сотрудники компании или с которыми руководство считает нужным их ознакомить. Интрасеть экономит время, устраняет необходимость изготовления и распространения печатных документов. Каждый сотрудник может обращаться к огромным массивам данных вне зависимости от того, где он находится и какую платформу он использует.

В данной работе осуществлен анализ информационных систем и информационных технологий управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал». В результате анализа были выявлены недостатки и разработан проект проекта по совершенствованию информационных систем и информационных технологий корпоративного управления ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

Для приведения информационных систем и информационных технологий корпоративного управления к состоянию, удовлетворяющему потребности органов управления и персонала предприятия, а также клиентов ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал» требуется:

- развитие технического обеспечения предприятия, включающее в себя компьютеры, серверные и сетевые устройства, оргтехнику и средства связи;
- обучение специалистов предприятия;
- инвентаризация товара и корректирование базы данных по предприятию в целом и по отдельным подразделениям.

В ходе проведения расчетов экономической эффективности выявлено, что проект является целесообразным и принесет дополнительную прибыль ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал».

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамов, В.С. Стратегический менеджмент / В.С. Абрамов, С.В. Абрамов. М. : Юрайт, 2017. 248 с.
2. Беспалов, М.В. Особенности развития предпринимательской деятельности в условиях современной России / М.В. Беспалов. М.: ИНФРА-М. 2014. 232 с.
3. Васильев, Р.Б. Стратегическое управление информационными системами / Р.Б. Васильев, Г.Н. Калянов. М. : БиноМ. 2017. 512 с.
4. Варфоломеева, А.О. Информационные системы организации / А.О. Варфоломеева, А.В. Коряковский, В.П. Романов. М. : Инфра-М. 2017. 332 с.
5. Венделеева, М.А. Информационные технологии в управлении / М.А. Венделеева, Ю.В. Вертакова. М. : Юрайт, 2016. 464 с.
6. Веснин, В.Р. Стратегическое управление / В.Р. Веснин. М. : Проспект, 2018. 328 с.
7. Гусев, А.В. Информационные технологии в моделировании быстропротекающих нелинейных процессов / А.В. Гусев, Г.И. Шабанов, М.А. Родионов. М. : Инфра-М. 2018. 132 с.
8. Давидссон, П. Исследую предпринимательство / П. Давидссон. М. : ВШЭ, 2014. 400 с.
9. Егоршин, А.П. Стратегический менеджмент / А.П. Егоршин, И.В. Гуськова. М. : Инфра-М. 2017. 292 с.
10. Зуб, А.Т. Стратегический менеджмент / А.Т. Зуб. М. : Юрайт, 2017. 376 с.
11. Ивасенко, А.Г. Информационные технологии в экономике и управлении / А.Г. Ивасенко, А.Ю. Гридасов, В.А. Павленко. М. : КноРус, 2017. 154 с.

12. Информационные системы и технологии в экономике и управлении / Под ред. В.В. Трофимова. М. : Юрайт, 2018. 284 с.
13. Информационные системы управления производственной компанией / Под ред. Н.Н. Лычкиной. М. : Юрайт, 2017. 250 с.
14. Информационные технологии в маркетинге / Под ред. С.В. Карповой. М. : Юрайт, 2017. 368 с.
15. Информационные технологии в менеджменте / Под ред. Е.В. Майоровой. М. : 2016. 368 с.
16. Информационные технологии в управлении / Под ред. Ю.Д. Романовой. М. : Юрайт, 2016. 478 с.
17. Капулин, Д.В. Информационная структура организации / Д.В. Капулин. М. : Инфра-М. 2018. 186 с.
18. Коноплева, И.А. Информационные технологии / И.А. Коноплева, О.А. Хозлова, А.В. Денисова. М. : КноРус, 2017. 328 с.
19. Корнеев, И.И. Информационные технологии в работе с документами / И.И. Корнеев. М. : Проспект, 2018. 304 с.
20. Коротков, Э.М. Исследование систем управления / Э.М. Коротков. М. : Юрайт, 2015. 228 с.
21. Ларионов, И.К. Предпринимательство / И.К. Ларионов. М. : Дашков и Ко, 2014. 192 с.
22. Логинов, В.Н. Информационные технологии управления / В.Н. Логинов. М. : КноРус, 2016. 240 с.
23. Лозик, Н.Ф. Стратегический менеджмент / Н.Ф. Лозник. М. : КноРус, 2017. 152 с.
24. Малюк, В.И. Стратегический менеджмент / В.И. Малюк. М. : Юрайт, 2017. 362 с.
25. Маркова, В.Д. Стратегический менеджмент / В.Д. Маркова, С.А. Кузнецова. М. : Инфра-М. 2017. 288 с.
26. Мельников, В.П. Исследование систем управления / В.П. Мельников, А.Г. Схиртладзе. М. : Юрайт, 2017. 448 с.

27. Меняев, М.Ф. Информационный менеджмент / М.Ф. Меняев. М. : МГТУ им. Н.Э. Баумана, 2017. 302 с.
28. Михеев, А.Г. Системы управления бизнес-процессами и административными регламентами / А.Г. Михеев. М. : ДМК Пресс, 2016. 336 с.
29. Моргунов, А.Ф. Информационные технологии в менеджменте / А.Ф. Моргунов. М. : Юрайт, 2017. 268 с.
30. Москвитин, Г.И. Исследование интеграционных процессов в системе управления предприятием на основе концепции контроллинга / Г.И. Москвитин, А.П. Коваленко, Ю.И. Коваленко, М.М. Тараскин. М. : Русайнс, 2017. 152 с.
31. Наумов, В.Н. Стратегический маркетинг / В.Н. Наумов. М. : Инфра-М. 2017. 272 с.
32. Нетёсова, О.Ю. Информационные системы и технологии в экономике / О.Ю. Нетёсова. М. : Юрайт, 2017. 146 с.
33. Никитин, А.В. Управление предприятием (фирмой) с использованием информационных систем / А.В. Никитин, И.А. Рачковская, И.В. Савченко. М. : Проспект, 2016. 202 с.
34. Одинцов, Б.Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса / Б.Е. Одинцов. М. : Юрайт, 2017. 208 с.
35. Пашкус, Н.А. Стратегический маркетинг / Н.А. Пашкус, В.Ю. Пашкус. М. : Юрайт, 2018. 226 с.
36. Плахотникова, М.А. Информационные технологии в менеджменте / М.А. Плахотникова, Ю.В. Вертакова. М. : Юрайт, 2017. 462 с.
37. Попов, С.А. Стратегический менеджмент / С.А. Попов. М. : Юрайт, 2017. 464 с.
38. Резник, С.Д. Основы предпринимательской деятельности / С.Д. Резник, И.В. Глухова, Н.А. Назарова, А.Е. Черницын. М. : ИНФРА-М. 2014. 224 с.

39. Рубин, Ю.Б. Предпринимательство / Ю.Б. Рубин. СПб. : Синергия, 2014. 864 с.
40. Стратегическое управление / Под ред. И.К. Ларионова. М. : Дашков и Ко, 2017. 234 с.
41. Тебекин, А.В. Стратегический менеджмент / А.В. Тебекин. М. : Юрайт, 2017. 334 с.
42. Теория организации / Под ред. Г.Р. Латфуллина, О.Н. Громовой, А.В. Райченко. М. : Юрайт, 2014. 480 с.
43. Фомичев, А.Н. Исследование систем управления / А.Н. Фомичев. М. : Дашков и Ко, 2015. 348 с.
44. Шифирн, М.Б. Стратегический менеджмент / М.Б. Шифрин. М. : Юрайт, 2017. 322 с.
45. Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ (ред. от 25.11.2017 г.) [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/ (дата обращения 31.03.2018 г.).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Характеристика основных структурных подразделений

ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

<i>Наименование подразделения</i>	<i>Функции обеспечения</i>	<i>Функции менеджмента</i>
1. Генеральный директор	руководство финансовой и хозяйственной деятельностью, организация работы с целью осуществления эффективного взаимодействия подразделений, обеспечение выполнения обязательств организация ведения бухгалтерского учета, обеспечение составления всех форм отчетности, утверждение штатного расписания, должностных инструкций для сотрудников, принятие мер по обеспечению квалифицированными кадрами; принятие мер по обеспечению всем необходимым имуществом, обеспечение сохранности имущества, обеспечение защиты интересов, осуществление комплекса мер по контролю выполнения сотрудниками требований законодательства РФ, внутренних нормативных документов и должностных обязанностей	организация, координация и контроль работы предприятия, организация эффективного взаимодействия структурных подразделений компании, стратегическое планирование развития предприятия и реализация этих планов, участие в формировании бюджета и контроль его выполнения
2. Бухгалтерия	формирование полной и достоверной информации о деятельности организации и ее имущественном положении, необходимой внутренним пользователям бухгалтерской отчетности, обеспечение информацией, необходимой внутренним и внешним пользователям бухгалтерской отчетности, предотвращение отрицательных результатов хозяйственной деятельности организации и выявление внутрихозяйственных резервов обеспечения ее финансовой устойчивости	управление финансовыми средствами, анализ финансовой деятельности, планирование объемов платежей на хоз. обеспечение, ведение бухгалтерского учета
3. Коммерческий директор	реализация продукции покупателям, исследование потребительского рынка, заключение договоров с рекламными агентствами, контроль за реализацией рекламы, организация хранения товаров	разработка коммерческой стратегии предприятия, определение каналов продаж, оперативный контроль менеджеров по продажам, координация маркетинговой активности, оценка

		<p>эффективности работы подразделения и внедрение мер по улучшению результатов</p>
<p>4. Технический директор</p>	<p>продумывает пути технического развития компании, ведет переговоры с поставщиками, обеспечивает безопасность на производстве и своевременный ремонт оборудования</p>	<p>организация производства, поддержка оборудования в технически-исправном состоянии, поддержка сервисного гарантийного и постгарантийного обслуживания</p>
<p>5. Секретариат</p>	<p>выдача справок относительно различной зарегистрированной документации, организация и подготовка служебных совещаний, копирование и распечатка, запись сообщений для начальства, оставленных в его отсутствие и информировании его о них, обеспечение офиса компании необходимыми канцпринадлежностями</p>	<p>неразглашение информации, являющейся конфиденциальной, за качество документации и своевременную подачу ее руководству, ответственное отношение к документообороту, сохранность имущества и документов организации</p>
<p>6. Менеджер по персоналу</p>	<p>укомплектование организации работниками; определение потребности в персонале; организация мероприятий, направленных на введение в должность, быструю адаптацию новых сотрудников; координация работы по обучению, повышению квалификации персонала для развития деловой карьеры; организация работы по аттестации и оценке персонала; консультация по вопросам, связанным с осуществлением эффективного управления кадрами; оформление трудовых контрактов, договоров; ведение личных дел сотрудников</p>	<p>планирование укомплектования кадрами предприятия, организация труда, мотивация персонала, контроль выполнения поставленных задач</p>
<p>7. Административно-хозяйственный отдел (АХО)</p>	<p>техническое обслуживание зданий, помещений, оборудования; планирование, организация и контроль проведения текущих и капитальных ремонтов зданий и сооружений, существующего</p>	<p>контроль за техническим и бытовым состоянием помещений</p>

	<p>оборудования; снабжение мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда; организация транспортного обеспечения и охраны; контроль за соблюдением санитарно-противоэпидемического режима, правил противопожарной безопасности, норм техники безопасности, своевременное принятие необходимых мер при выявлении фактов их нарушения</p>	
8. Безопасность	<p>определение возможных направлений негативного изменения факторов внешней и внутренней среды функционирования; профилактика возникновения угроз безопасности фирмы; пресечение выявленных нарушений безопасности</p>	<p>контроль за обеспечением безопасности деятельности персонала</p>

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Информационный поток управления закупками в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

1. Сбор консолидированной потребности

БП	Содержание	Вход	Выход
Сбор консолидированной потребности	<p>МОЗ: ежедневно в 8:30 формирует отчет «Дефицитка», в который попадают позиции номенклатуры, запасы которых необходимо пополнить по складской программе и позиции в закуп из Распоряжений в Закуп от ТА.</p> <p>В отчете «Дефицитка» отображаются следующие сведения:</p> <ul style="list-style-type: none"> сведения о товаре из справочника «Номенклатура»; сведения о выписанном товаре и товаре в резерве; План закупок и план продаж; приход и расход с начала месяца; свободный остаток и остаток на складе (в руб., количество); значение точки заказа (в руб., количество); максимальный и минимальный страховой запас (в руб., количество); ожидаемое поступление; товар на приемке; количество позиций, рекомендованных к закупу, размещенных в заявках и заказах поставщикам. <p>Выполняется разбивка позиций по поставщикам для формирования адресных Заявок.</p>	<p>Потребности складской программы</p> <p>Распоряжения в Закуп</p>	<p>Отчет «Дефицитка»</p>

2. Размещение заказов у поставщиков

БП	Содержание	Вход	Выход
Подготовка заявок по поставщикам для запроса	МОЗ: на основании отчета «Дефицитка» формирует Заявки поставщикам с указанием позиций номенклатуры, количества, текущей цены. Количество строк в заявке может быть изменено. В Заявке перечисляет поставщиков, которым предполагает отправить сообщение по e-mail или для которых будет создан Заказ поставщику. Список поставщиков (основного и альтернативных) должен быть заполнен в карточке номенклатуры. Кроме того, можно выбрать любого поставщика из справочника «Контрагенты». Срок жизни заявки - 3 дня Данные о товарах в Заявке заносятся в Регистр накопления «Заявка поставщику» - приход.	Отчет «Дефицитка» Номенклатурная карточка	Заявка поставщику
Отправка запроса поставщику	МОЗ: для отправки запроса выбранным поставщикам проставляет в Заявке поставщику признак «Отправить» (ВРУЧНУЮ, автоматической отправки нет). Получает согласие поставщика о размещении товара на предложенных условиях (номенклатура, количество, цена, сроки). В случае несогласия ищет других поставщиков.	Заявка поставщику	Запрос поставщику по e-mail
Выбор оптимальных условий поставки	МОЗ: после получения ответов от поставщиков выбирает оптимальные условия поставки и в соответствии с ними проставляет в Заявке цену поставки, срок поставки, при необходимости меняет количество товара. Выбор оптимального условия поставки МОЗ выполняет за рамками учетной системы. В случае существенного изменения цен Суппрайс на товар, присутствующий в справочнике «Номенклатура» ($\pm 1,5\%$) или в случае закупа заказного товара устанавливает цены Суппрайс и Суппрайс с НДС в карточке номенклатуры. Для заказного товара изменение цены предварительно согласовывает с ТА.	Заявка поставщику Запрос поставщику по e-mail Данные по поставщику об оптимальной партии (в шт. и руб.) Критерии выбора поставщика для данной партии товаров	Заявка поставщику (количество, цена, срок поставки) Установка цен номенклатуры
Формирование Заказа поставщику	МОЗ: из Заявки поставщику формирует Заказ поставщику. Данные о номенклатуре, количество, цена, срок поставки переносятся из Заявки, статус строк в Заказе поставщику - «Размещено».	Заявка поставщику (количество, цена, срок поставки)	Заказ поставщику (размещено)

	<p>В случае существенного изменения цен Суппрайс на товар, присутствующий в справочнике «Номенклатура» ($\pm 1,5\%$) или в случае закупа заказного товара устанавливает цены Суппрайс и Суппрайс с НДС в карточке номенклатуры. Для заказного товара изменение цены предварительно согласовывает с ТА.</p> <p>При изменении уточнении сроков поставки и внесении изменений в Заказ поставщику строки автоматически меняют статус с «размещено» на «в пути».</p> <p>Если с момента создания заказа до предполагаемой поставки ≤ 5 рабочих дней, то автоматически проставляется статус «в пути» в момент сохранения Заказа поставщику.</p> <p>Данные о товарах в пути заносятся в Регистр накопления «Заявка поставщику» - расход.</p>		
Предварительное закрепление ответственности за заказной товар	<p>1С: предварительное закрепление МОЗ за заказной позицией производится на этапе оформления Заказа поставщику путем прикрепления к Заказной позиции Распоряжения в Закуп, подтвержденного РОП.</p> <p>Если количество позиций в Заказе поставщику больше суммарного количества по всем Распоряжениям в Закуп, то лишнее количество закрепляется за МОЗ.</p> <p>Подробное описание закрепления ответственности за заказной товара приведено в БП «Заказной товар»</p>	Распоряжение в Закуп (подтверждено РОП)	Регистр накопления «Заказные поступления реализации»
Контроль неразмещенных в Заказах поставщику позиций	<p>МОЗ: ежедневно контролирует наличие позиций в Заявках поставщику, неразмещенных в Заказах поставщику.</p> <p>РОЗ: ежедневно контролирует наличие позиций в Заявках поставщику, которые в течение 2 дней не размещены в Заказах поставщику и выполняет анализ причин.</p>	Заявка поставщику Заказы поставщику	Отчет «Контроль выполнения заявок»

3. Контроль поступления товаров по заказам поставщиков

БП	Содержание	Вход	Выход
Предварительное подтверждение поставки	<p>МОЗ: ежедневно формирует отчет «Контроль поступления по Заказам поставщику» в который попадают позиции из Заказов поставщику в статусе «Размещено» с $\leq \frac{1}{2}$ срока поставки. Позиции, у которых $\frac{1}{2}$ срока ≤ 3 рабочих дней в отчет не включаются.</p> <p>На основании данных отчета МОЗ делает контрольный звонок поставщику с целью уточнения условий поставки (номенклатура, цены, сроки).</p> <p>В зависимости от ответа поставщика проставляет в Заказе поставщику статусы для каждой строки на вкладке «Товары»: если условия поставки не изменяются, то вручную проставляет статус «В пути». если позиция незаказная и изменяется количество, а срок не меняется (или уменьшается), то проставляет статус «в пути». если для незаказной позиции срок поставки изменяется более, чем на 3 дня, строки заказа остаются в статусе «размещено»</p>	Заказ поставщику (размещено) Договорные условия по отгрузкам	Заказ поставщику (в пути) График поступления для приемки
Корректировка Заказа поставщику в случае изменения условий поставки заказного товара	<p>МОЗ: в случае изменения даты поступления для заказного товара изменяет данные в Заказе поставщику: дату поступления, статус строки – «пауза».</p> <p>1С: формирует автоматическое уведомление по e-mail ТА об изменении срока поставки заказного товара.</p> <p>1С: формирует задачу для ТА «Согласовать сдвиг даты по заказному товару».</p> <p>МОЗ: После получения ответа от ТА: если ТА согласен с изменением срока поставки, то изменяет статус строки Заказа поставщику на «в пути». если ТА не согласен с изменением сроков, а товар у поставщика еще не отгружен, то отменяет поставку и удаляет позиции из Распоряжения в Закуп и из Заказа поставщику.</p> <p>Если ТА не согласен с изменением сроков (отказался от товара), а товар у поставщика уже в пути (отменить поставку нельзя), то: В случае сдвига даты поставки по вине поставщика - возвращает товар</p>	Заказ поставщику (размещено) Задача «Согласовать сдвиг даты по заказному товару»	Заказ поставщику (в пути)

	поставщику после приема на склад; В случае сдвига даты по вине МОЗ - выполняется прием товара на склад и ответственность закрепляется за МОЗ.		
Контроль статусов заказных позиций	РОЗ: выполняет контроль статусов заказных позиций	Заказ поставщику	Отчет о статусах заказного товара
Подготовка к приему товара от поставщика	МОЗ: по подтвержденному Заказу поставщику: уточняет сведения о доставке товара; узнает данные о машине, водителе, предполагаемом времени прибытия; получает копии первичных документов для приемки товара от поставщиков (накладная, счет-фактура) в день отгрузки; узнает контактный телефон водителя для уточнения времени прибытия на склад. проверяет первичные документы с целью выявления пересорта или недогруза в момент отгрузки товара поставщиком. создает Распоряжение в ТЭО из Заказа поставщику с целью бронирования места под разгрузку машины. Для выпуска Распоряжения в ТЭО в Заказе поставщику для позиций проставляет дату поступления. На основании Заказа поставщику формирует Распоряжение в ТЭО на эту дату (переносится автоматически), в которое попадают позиции с только с указанной датой поступления.	Заказ поставщику (подтвержденный поставщиком) Уведомление от поставщика о доставке товара Копии первичных документов для приемки товара от поставщика	Распоряжение в ТЭО
Выпуск Распоряжений на приемку	МОЗ: формирует Распоряжения на приемку из Распоряжения в ТЭО. Если изменилась дата отгрузки в Заказе поставщику, а Распоряжение в ТЭО уже выпущено, то меняет плановую дату поступления в Распоряжении в ТЭО. Дату приемки в Распоряжении на приемку необходимо исправить вручную. Специалист ТЭО: на основании Распоряжений в ТЭО готовит График для приемки на следующий день и на неделю вперед. Зав ПЭ: На основании Графика приемки принимает товар.	Распоряжение в ТЭО	Распоряжение на приемку График для приемки

4. Прием товара на склад

БП	Содержание	Вход	Выход
Оформление поступления на склад	<p>Работник склада: на основании Распоряжения на приемку выполняет прием товара (фактическая разгрузка машины), сверяет номенклатуру, количество товара и проверяется качество.</p> <p>Прием выполняется в соответствии с документами поставщика. После проверки товара расписывается в первичных документах поставщика.</p> <p>На основании Распоряжения на приемку и Первичных документов поставщика оформляет документ «Поступление товаров и услуг».</p>	<p>Распоряжение на приемку</p> <p>Первичные документы от поставщика</p>	<p>Денежные обязательства перед поставщиком</p> <p>Поступление товаров и услуг</p>
Отработка расхождений при приеме товара	<p>Работник склада: если выявлен брак, то на сумму расхождений оформляет Акт приемки и перемещает товар на склад брака (недостач) в момент приемки.</p> <p>Делает копии Первичных документов поставщика.</p> <p>Передает копию Акта приемки в ОТУ и Специалисту по БИН</p>	<p>Первичные документы от поставщика</p> <p>Поступление товаров и услуг</p>	<p>Акт приемки</p>
Работа по претензиям	<p>Специалист по БИН: выставляет поставщику претензию.</p> <p>В случае удовлетворения претензии получает от поставщика исправленные первичные документы.</p> <p>В случае неудовлетворения претензии готовит документы для списания товара по статье «БИН от поставщиков» и передает их в ОТУ</p>	<p>Претензия поставщику</p>	<p>Первичные документы от поставщика</p> <p>Документы на списание БИН</p>
Контроль поступлений ОТУ	<p>Специалист ОТУ: выполняет контроль корректности занесенных в 1С документов «Поступление товаров и услуг», в случае необходимости корректирует стоимость. Дополнительно создает документы «Поступление доп. услуг», при наличии документов от поставщика подтверждающих транспортные услуги по доставке данной партии.</p>	<p>Поступление товаров и услуг</p> <p>Акт приемки</p> <p>Первичные документы от поставщика</p>	<p>Поступление доп. услуг</p>

3. Закрытие Заявок поставщику

Закрытие Заявок поставщику	<p>МОЗ: периодически формирует отчет «Подготовить к закрытию Заявки поставщику». В отчет включаются Заявки поставщику, у которых наступил или превышен срок поставки и которые не закрыты в отчетный период.</p> <p>Закрытие заявок производится в случае: 100% поступлений по Заказу поставщику - автоматически; Заявки с частичной поставкой - вручную с указанием причины; Заявки с пересортом или браком – вручную с указанием причины. Заявки не исполнены и время жизни по ним превышено (5 рабочих дней) – автоматически</p>	Заявка поставщику	Заявка поставщику закрыта с замечаниями Заявка поставщику закрыта автоматически
----------------------------	---	-------------------	--

4. Закрытие Заказов поставщику

Закрытие Заказов поставщику	<p>МОЗ: периодически выполняет мониторинг открытых Заказов поставщику с целью выявления Заказов с просроченными датами поставки товара.</p> <p>Закрытие заказов выполняется в следующих случаях: Заказ поставщику полностью исполнен (товары поступили на склад в полном объеме) - автоматически; Заказ поставщику частично исполнен (товары поступили на склад не в полном объеме) – вручную с указанием причины закрытия; Дата поставки товара просрочена – вручную с указанием причины</p>	Заказ поставщику	Заказ поставщику закрыт с замечаниями Заказ поставщику закрыт автоматически
-----------------------------	--	------------------	--

5. Корректировка данных по поставщику

Корректировка данных по поставщику	<p>МОЗ: во время работы с Заказом поставщику заполняет или корректирует следующие данные: Срок поставки в днях (транспортное плечо) Частота доставок</p>	Карточка контрагента	<p>Карточка контрагента (Анкета) Карточка контрагента (Взаиморасчеты. Как поставщик)</p>
------------------------------------	--	----------------------	---

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Информационный поток перемещения управления резервами в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

1. Формирование списка товаров, разрешенных к резервированию

БП	Содержание	Вход	Выход
Определение товаров, разрешенных к резервированию	<p>1С: ежедневно в 1 раз в сутки (8:00) выполняется запуск обработок (последовательно):</p> <p>Освобождение резерва;</p> <p>Установка значка резерва.</p> <p>Обработка «Установка значка резерва» выявляет дефицитные позиции (определенные правила для каждой позиции номенклатуры) и динамически изменяет значок «Резервирование» в справочнике «Номенклатура»:</p> <p>0 – не резервируем;</p> <p>R – резервируем (если реквизит «Состояние запаса» = D2 временный дефицит), то резервируем по очереди)</p> <p>Данные об остатках для расчета значка R включают в себя: свободные остатки на складах, зарезервированные товары, товары в отборках.</p>	<p>Нормы складских запасов</p> <p>Свободный остаток</p>	<p>Номенклатурная карточка. Значок «Резервирование»</p>

2. Запись в очередь резервирования

БП	Содержание	Вход	Выход
Запись в очередь резервирования Заказов покупателей	<p>ТА: Из Заказа покупателя формирует Распоряжение операционистам «Резервировать», в который включаются товары, которые в данный момент допустимы к резервированию (см. Правила резервирования раздел «Правила постановки в резерв по товарам»).</p> <p>При проведении документа выполняется контроль соблюдения договорных условий в части ДЗ клиента и контроль лимита РОП.</p> <p>Предельный срок резервирования – 5 рабочих дней.</p>	<p>Заказ покупателя</p> <p>Распоряжение в Закуп (подтверждено ТА)</p>	<p>Распоряжение операционистам. Резервировать</p>
Запись в очередь резервирования Заказов филиалов	<p>Логист филиала:</p> <p>Из Заказа покупателя формирует Распоряжение операционистам «Резервировать», в который включаются товары, которые в данный момент допустимы к резервированию (см. Правила резервирования раздел «Правила постановки в резерв по товарам»).</p>	<p>Заказ покупателя (филиал)</p> <p>Распоряжение в Закуп (подтверждено ТА)</p>	<p>Распоряжение операционистам. Резервировать</p>

	<p>При проведении документа выполняется контроль соблюдения договорных условий в части ДЗ клиента и контроль лимита РОП.</p> <p>Предельный срок резервирования – 5 рабочих дней.</p>		
Запись в очередь резервирования Плановых дилерских заказов	<p>ТА: Из Заказа покупателя формирует документ «Резервирование товаров» на все товары, включенные в Плановый дилерский заказ (позиции, указанные в карточке контрагента) (ставит в резерв вручную).</p> <p>Товары по Заказу покупателя с признаком «Плановый дилерский заказ» резервируются по всем значкам в полном объеме (независимо от Правил постановки в резерв по товарам).</p> <p>Контроль соблюдения договорных условий в части ДЗ клиента и контроль лимита РОП не выполняется.</p> <p>Предельный срок резервирования – 30 дней.</p> <p>В первый рабочий день месяца Заказ за предыдущий месяц закрывается.</p> <p>Резервы автоматически снимаются, вручную формируется новый заказ. Заказ может быть сформирован как копия предыдущего (если количество товара совпадает) или создается по кнопке из карточки контрагента.</p> <p>Затем формируется Распоряжение в Закуп и Распоряжение операционистам «Резервировать».</p>	Заказ покупателя с признаком «Дилерский заказ» Распоряжение в Закуп (подтверждено ТА)	Распоряжение операционистам. Резервировать
Запись в очередь резервирования Заказов покупателя для клиентов с признаком «СуперVIP»	<p>ТА: Из Заказа покупателя формирует Распоряжение операционистам «Резервировать» на все товары, включенные с Заказ покупателя.</p> <p>Товары по Заказу покупателя для клиентов с признаком «СуперVIP» резервируются по всем значкам в полном объеме (независимо от Правил постановки в резерв по товарам).</p> <p>Контроль соблюдения договорных условий в части ДЗ клиента и лимита РОП не выполняется</p> <p>Предельный срок резервирования – 30 дней.</p>	Заказ покупателя для клиента с признаком «СуперVIP» Распоряжение в Закуп (подтверждено ТА)	Распоряжение операционистам. Резервировать
Запись в очередь резервирования внутренних заказов МС	<p>Заведующий МС: Из внутреннего заказа МС формирует документ Распоряжение операционистам «Резервировать» на все товары, включенные по внутренний заказ МС.</p> <p>Товары по внутреннему заказу МС резервируются по всем значкам в полном объеме (независимо от Правил постановки в резерв по товарам).</p> <p>Контроль допустимой суммы к резерву определяется исходя из установленного лимита магазина.</p> <p>Лимита РОП не существует.</p>	Внутренний заказ МС Распоряжение в Закуп (подтверждено ТА)	Распоряжение операционистам. Резервировать

	Предельный срок резервирования – 3 рабочих дня.		
Запись в очередь резервирования заказного товара	ТА: Формирует Распоряжение в Закуп. РОП: Подтверждает Распоряжение в Закуп. Документ Распоряжение операционистам «Резервировать» не требуется. Заказной товар ставится в очередь на резервирование всегда.	Заказ покупателя с ЗТ	Распоряжения в Закуп (подтверждено РОП)
Контроль соблюдения договорных условий в части ДЗ	1С: Перед проведением документа Распоряжение операционистам "Резервировать" выполняется Контроль соблюдения договорных условий в части ДЗ: ДЗ клиента + Сумма текущих резервов (включая "Отборку") ≤ Лимита ДЗ из договора «Реализация товара» В случае ДЗ клиента (включая сумму текущих резервов) превышает Лимит ДЗ из договора реализации, то распоряжение не проводится. Информация о допустимой сумме задолженности из Договора контрагента с учетом товара в резерве и о нарушении условий выводится в виде сообщения в документе Распоряжение операционистам "Резервировать". Для клиентов, у которых в карточке контрагента установлен признак «СуперVip» или «Дилер», контроль не применяется. РОП: имеет полномочия провести распоряжение без контроля ДЗ, установив признак «Отключить проверку ДЗ» в Заказе покупателя по факту обращения ТА. После проведения Распоряжения операционистам «Резервировать» признак автоматически снимается.	Распоряжение операционистам. Резервировать Договорные условия в части ДЗ Лимит РОП Текущая ДЗ клиента Сумма текущих резервов	Превышение кредитного лимита Распоряжение операционистам. Резервировать
Контроль лимита РОП	Руководитель УОП: указывает Лимит РОП в справочнике ЦФО (справочник «Подразделения» на вкладке «Дополнительно») в виде определенной суммы на основании утвержденного бюджета организации. 1С: в случае проведения Распоряжения операционистам «Резервировать» с использованием признака «Отключить проверку ДЗ» выполняется контроль на превышение Лимита РОП: рассчитывается сумма всех товаров в резерве, закрепленных за ЦФО, включая товары, указанные в данном распоряжении и сравниваются с Лимитом РОП из справочника «Подразделения». Выдается сообщение с указанием Лимита РОП и суммы товаров, зарезервированных на текущий момент.	Лимит РОП Распоряжение операционистам. Резервировать	Регистр накопления «Превышение лимитов РОП»

	<p>РОП: принимает решение о проведении документа. В случае проведения сумма превышения Лимита РОП и дата нарушения фиксируются в регистре накопления для начисления штрафов РОП.</p> <p>Для клиентов, у которых в карточке контрагента установлен признак «СуперVIP» или «Дилер», контроль не применяется.</p>		
--	--	--	--

3. Выполнение резервирования (отработка «Очереди резервирования»)

БП	Содержание	Вход	Выход
Выполнение резервирования в порядке очереди	<p>1С: Ежедневно каждые 30 мин. автоматически запускается «Обработка очередей резервирования», которая последовательно обрабатывает очереди:</p> <p>Очередь по заказному товару;</p> <p>Очередь по суперVIP, MC;</p> <p>Плановый дилерский заказ;</p> <p>Общая очередь по номенклатуре, разрешенной к резервированию</p>	<p>Распоряжения в Закуп (подтверждено РОП)</p> <p>Распоряжения в Закуп (подтверждено ТА)</p> <p>Товар в свободном остатке</p>	Товары в резерве (по заказам покупателей)
Выполнение внеочередного краткосрочного резервирования «Отборка»	<p>Операционист: выполняет резервирование товара из свободного остатка на время комплектации заказа на складе при помощи документа Распоряжение операционистам «На отборку».</p> <p>Обязательным условием попадания товара в «Отборку» является наличие документа Распоряжение операционистам «Отпустить».</p> <p>Срок жизни – 3 рабочих дня.</p>	<p>Распоряжение операционистам. На отборку</p> <p>Распоряжение операционистам. Отпустить</p>	Отборка (печатаемая)
Краткосрочное резервирование для доставки	ТА: при формировании Распоряжения в ТЭО автоматически происходит формирование Отборки. Эта отборка не печатается на склад. Отборка резервирует товар под заказ по которому сделано Распоряжение в ТЭО.	Распоряжения в ТЭО	Отборка (непечатаемая)

4. Передача резерва

БП	Содержание	Вход	Выход
Передача резерва	ТА: на основании Заказа, под который нужно получить в резерв выпускает Распоряжение операционистам «Принять в резерв», где указывает с какого заказа и какой товар требуется забрать. При выборе товара учитывается, каким документом поставлен товар в резерв (товар, поставленный в резерв «Отборкой», недоступен для выбора). Передача резерва по Заказам	<p>Товары в резерве на Заказе покупателя (Источник)</p> <p>Заказ покупателя (Приемник)</p>	Товары в резерве на Заказе покупателя (Приемник)

	<p>покупателей для клиентов с признаками СуперVIP и Дилер выполняется после согласования с клиентом.</p> <p>При проведении Распоряжения выполняются контроли соблюдения договорных условий в части ДЗ клиента и лимита РОП.</p> <p>Распечатывает распоряжение, получает подпись ТА, у которого забран товар.</p> <p>1С: При передаче резерва позиции удаляются из исходного Распоряжения в Закуп и формируется сообщение ТА о необходимости создания нового Распоряжения в Закуп.</p>	<p>Распоряжение операционистам.</p> <p>Принять резерв</p>	
--	---	---	--

5. Контроль текущих резервов

БП	Содержание	Вход	Выход
Проверка текущих резервов	1С: ежедневно 8:00 запускает отчет- обработку , в котором вычисляются заказы/товары , по которым истекают или нарушаются правила резервирования по срокам. Сроки резервирования определены в Приложении 1 к Правила резервирования.	Товары в резерве	Список резервов к освобождению на текущую дату Список резервов к освобождению на следующий рабочий день
Предупреждение о снятии с резерва	1С: для каждого ТА автоматически формируется список товаров / заказов, которые будут сняты с резерва на следующий рабочий день и рассылается по e-mail	Список резервов к освобождению на след. рабочий день	Уведомление ТА о снятии с резерва на следующий день
Контроль наличия товаров в резерве	Директор по логистике: выполняет контроль наличия товаров в резерве при помощи Отчета по резервам	Товары в резерве (по заказам покупателей)	Отчет по резервам
Контроль сформированных отборок	Директор по логистике: Выполняет контроль сформированных отборок при помощи Отчета по отборкам (на момент формирования)	Отборка (печатаемая)	Отчет по отборкам (на момент формирования)

6. Освобождение резервов

БП	Содержание	Вход	Выход
Освобождение резервов	1С: автоматическая обработка по снятию резервов в соответствии Правилами по освобождению резервов: 1. Освобождение резервов ежедневно – автоматически ПО СРОКУ - ТЕРМИНАТОР 2. Заказной товар – резерв сохраняется до принятия решения о его освобождении или до отгрузки товара.	Список резервов к освобождению на текущую дату Список резервов к освобождению на след. рабочий день	Товары в свободном остатке
Расформирование печатаемых отборок, не отгруженных покупателю	1С: если товар не отгружен покупателю в течение 5 дней, отборка автоматически расформировывается, при этом формируется сообщение работникам склада о необходимости разобрать товар и уведомление ТА, о том что отборка расформирована.	Отборка (печатаемая) не реализованная	Товары в свободном остатке

7. Начисление штрафов по резервированию

БП	Содержание	Вход	Выход
Контроль наличия превышения лимитов РОП	Руководитель УОП: выполняет контроль наличия превышений лимита РОП за период на основании Отчета по превышению лимитов резервов РОП и принимает решение о начислении штрафа РОП за превышение лимита РОП.	Регистр накопления «Превышение лимитов РОП»	Отчет по превышению лимитов резервов РОП
Контроль наличия расформированных отборок	Руководитель УОП: выполняет контроль наличия расформированных отборок на основании Отчета по расформированным отборкам и принимает решение о начислении штрафа ТА.	Отборка (печатаемая) не реализованная	Отчет по расформированным отборкам для начисления штрафов

Информационный поток управления продажами в ООО УЦСК «Сантехкомплект-Урал»

1. Объектные продажи (краткая выдержка из БП CRM/Жизненный цикл Объекта)

БП	Содержание	Вход	Выход
Создание списка объектов	Объектник: производит мониторинг объектов строительства, выявляет участников строительства; создает карточку объекта, вносит в нее первоначальную информацию по объекту (БП CRM / «Управление жизненным циклом Карточки объекта»).	Информация об объектах строительства План контакта от РОП	Новая карточка объекта (наименование организации, контактный телефон) Список участников строительства Список «новых» объектов
Формирование плана контактов	Объектник: вручную формирует планы контактов по объекту в CRM: для себя, если получена не полная информацию по объекту; для Активщика, если для клиента-участника не сформирована карточка клиента или в карточке клиента не указано ответственное лицо, закрепленное за контрагентом (цель: получить необходимую информацию для развития потенциального клиента-участника); для ТА, закрепленного за контрагентом (цель: получить спецификацию).	Карточка объекта Карточка клиента	План контакта по объекту для Объектника План контакта по объекту для Активщика План контакта по объекту для ТА
Отработка плана контактов	Объектник: на основании плана контактов собирает актуальную информацию об объекте, определяет ответственного за объект (ЦФО, ТА). Активщик, ТА: получение Спецификаций. Активщик: формирование плана контакта по объекту по контрагенту (участнику) для ТА операционных продаж. Далее переход в Операционные продажи/Оформление Заказа покупателя, либо в Активные продажи	План контактов по объекту для Объектника	Карточка Объекта (обновленная) Спецификация

2. Активные продажи (краткая выдержка из БП CRM/Жизненный цикл Контрагента)

БП	Содержание	Вход	Выход
Создание списка потенциальных клиентов	ОМ, Активщик: Формирует Карту региона ОМ, Активщик: сбор информации о появлении новых клиентов в регионе. РОП: формирует план командировок. Активщик: самостоятельный поиск клиентов, проработка списка из объектов.	План командировок Карта региона Запрос на сбор информации от Активщика / РОПа по указанному региону	Список потенциальных клиентов по региону
Взаимодействие с потенциальными клиентами	ОМ, Активщик: обзвон потенциальных клиентов, договоренность о встрече. Формирование плана контактов по взаимодействию с потенциальными клиентами.	Список потенциальных клиентов по региону	Список потенциальных клиентов, откорректированный по результатам обзвона Планы контактов
Встречи с клиентами	Активщик: переговоры с потенциальным клиентом, заполнение карточки клиента, формирование отчета по плану контактов, формирование новых планов контактов для себя и для ТА (операционных продаж) . Получение Заявки/спецификации Далее переход в Операционные продажи/ Оформление Заказа покупателя.	Планы контактов	Новый план контакта (для Активщика, для ТА) Заявка / Спецификация

3. Оформление Заказа покупателя. Задача процесса: оформить поступившую заявку/спецификацию покупателя в виде «Заказа покупателя»

БП	Содержание	Вход	Выход
Формирование заказа покупателя в 1С	<p>ТА: после получения заявки или спецификации от клиента формирует в 1С электронный документ «Заказ покупателя».</p> <p>В случае поступления от клиента спецификации ТА формирует отдельный «Заказ покупателя» по каждому разделу спецификации.</p> <p>Основные поля формы, являющиеся обязательными для заполнения:</p> <p>организация;</p> <p>контрагент;</p> <p>договор контрагента;</p> <p>склад / группа</p> <p>обещанная дата погрузки.</p> <p>Товар из номенклатурного справочника указывается на вкладке «Товары», новый товар и сложное оборудование – на вкладке «Новый товар».</p> <p>Дополнительные услуги указываются на вкладке «Услуги».</p> <p>В зависимости от состояния и стадии оформления заказа ТА формирует из документа «Заказ покупателя» необходимые печатные формы.</p> <p>Помощник ТА: после получения заявки или спецификации от клиента формирует в 1С электронный документ «Заказ покупателя» в стадии «Нулевой», соблюдая вышеизложенные условия и технологию работы.</p> <p>ТА: проверяет адекватность формирования «Заказа покупателя» помощником. При условии правильности оформления заказа, вручную переводит в стадию «Новый».</p>	Заявка/спецификация	Заказ покупателя (стадии «Нулевой», «Новый»)
Формирование заказа дилера в 1С	<p>ТА: создает карточку клиента-дилера, где указывает, в том числе номенклатурный перечень дилерского заказа.</p> <p>Создает новый «Заказ покупателя», в котором на вкладке «Дополнительно» проставляет признак «Дилерский заказ».</p> <p>Единоразово формирует изначальный заказ дилера в первый</p>	Карточка клиента-дилера с номенклатурным перечнем дилерского заказа	Плановый дилерский заказ на месяц

	<p>рабочий день месяца по всем позициям, которые закреплены в карточке контрагента. Товары подкачиваются из карточки контрагента по кнопке «Заполнить по товарам дилера», указывает количество товара по каждой строке номенклатуры. На вкладке «Дополнительно» в табличной части «Заказа покупателя»</p> <p>ИС: в первый рабочий день месяца закрывает дилерский заказ, формирует информационное сообщение-напоминание о необходимости создания нового Планового дилерского заказа на следующий месяц.</p> <p>ТА: формирует новый плановый дилерский заказ на следующий месяц после получения напоминания.</p> <p>Добавлять позиции в Плановый дилерский заказ нельзя. В случае, если Дилеру необходимо увеличить количество товара в текущем месяце или расширить номенклатуру, то должен быть создан отдельный Заказ покупателя.</p> <p>Удалить позиции из Планового дилерского заказа можно.</p> <p>ТА: по Плановому дилерскому заказу резервируются все позиции в полном объеме вручную. После закрытия заказа производится автоматическое снятие товаров с резерва.</p>		
Диспетчеризация нового заказного товара и сложного оборудования	<p>При формировании «Заказа покупателя» на новый товар (сложное оборудование) допускается указывать позиции в заказе вручную без использования справочника «Номенклатура».</p> <p>ТА:</p> <p>по каждой позиции «Заказа покупателя» во вкладке «Товары», для которой необходима консультация СпСО (Z3, Z4, Z7) формирует «Заявка по сложному оборудованию», указывает фамилию СпСО, которому «Заявка» поступает на обработку; по каждой позиции «Заказа покупателя» во вкладке «Новый товар» формирует задачу Диспетчеру, указав его фамилию.</p> <p>Диспетчер выполняет одно из следующих действий:</p> <p>указывает фамилию ответственного МОЗа, завершает задачу; указывает существующую карточку из номенклатурного справочника (в этом случае фамилия МОЗа будет указана</p>	Заявка по сложному оборудованию (по позициям с вкладки «Новый товар»)	Заявка по сложному оборудованию со статусом «Выполнено» и заполненным отчетом Распоряжение в закуп

	<p>автоматически), завершает задачу; меняет в «Заявке на сложное оборудование» исполнителя на СпСО, в качестве автора Заявки – ТА из «Заказа покупателя» (эмулируется ситуация а). Специалист по сложному оборудованию: обрабатывает поступившую Заявку, путем предложения вариантов номенклатуры, опросных листов и завершает ее выполнение. ТА: в номенклатуре, по которой требовалась помощь СпСО или диспетчера, вносит предложенные коррективы (изменяет карточку, правит название, переносит ответственного МОЗа). По окончанию работы проставляет признак «Согласовано с диспетчером» (данная операция может быть проведена только в случае закрытия «Заявки по сложному оборудованию» СпСО). Формирует «Распоряжение в закуп» по каждой позиции. Процесс переходит в «Согласование нового товара МОЗом».</p>		
--	--	--	--

4. Согласование заказа покупателя. Задача процесса: согласовать возможность и условия поставки товара: срок поставки, цена и срок ее действия.

БП	Содержание	Вход	Выход
Формирование согласовательного документа («Распоряжение в закуп»)	ТА: на основании «Заказа покупателя» формирует «Распоряжения в закуп» в разбивке по МОЗам в зоне ответственности каждого, а также на каждый новый товар.	Заказ покупателя (исключая позиции / количества, на которые уже были сформированы «Распоряжения в закуп»)	Распоряжение в закуп
Согласование МОЗом товара из «Номенклатуры»	МОЗ заполняет в «Распоряжении в закуп» следующие поля: цена закупа с НДС и ТЗР; срок поставки; цена действительна до (поле необязательное для заполнения). Проставляет отметку «Ответ МОЗ».	Распоряжение в закуп	Распоряжение в закуп с отметкой «Ответ МОЗа»

Автосогласование	Если при формировании «Распоряжения в закуп» выполняются условия, определенные «Правилами автосогласования», то поля указанные в предыдущем процессе заполняются автоматически. При этом указывается комментарий «Автосогласование».	«Правила автосогласования» Позиции в Распоряжении в закуп, удовлетворяющие «Правилам автосогласования»	Распоряжение в закуп с отметкой «Ответ МОЗа»
Согласование нового товара	МОЗ: Для нового товара заполняет в «Распоряжении в закуп» те же поля, что и для товара из «Номенклатуры». ТА: На основании ответа МОЗ согласовывает условия сделки с покупателем. По завершению согласования ТА проставляет отметку «Подтверждено ТА» в «Распоряжении в закуп». РОП: Для того, что бы заказ имел статус подтвержденного, проставляет отметку «Подтверждение распоряжения в закуп» в «Распоряжении в закуп». МОЗ получает «Распоряжение в закуп» с отметками о подтверждении ТА и РОП, на основании чего формирует новую карточку товара в справочнике «Номенклатура», указывает в «Распоряжении в закуп» наименование товара в соответствии с вновь сформированной карточкой. Данное действие ведет к автоматической смене товара документах «Заказах покупателя» и «Распоряжение в Закуп».	Позиции нового товара в «Распоряжении в закуп»	Распоряжение в закуп с отметками: «Ответ МОЗа», «Подтверждено ТА», «Подтверждено РОП» «Карточка товара»

<p>Согласование заказа с покупателем</p>	<p>ТА: После «Распоряжения в закуп» с отметкой «Ответ МОЗа» начинается процесс согласования условий сделки с покупателем (формирует печатную форму, которая направляется клиенту для согласования товарного состава сделки).</p> <p>По завершению согласования цены и сроков поставки ТА проставляет отметку «Подтверждено ТА» в «Распоряжении в закуп».</p> <p>РОП: проставляет отметку «Подтверждение распоряжения в закуп» в «Распоряжении в закуп» с заказными позициями.</p> <p>ТА: В случае если покупатель не согласовал указанную цену поставки, ТА имеет возможность сформировать из «Заказа покупателя» в пункте меню «Задачи» задачу «Не проходим по ценам» для РОЗа.</p> <p>1С: Если на момент открытия ТА «Распоряжения в закуп» истек срок действия цены и времени доставки позиции, происходит автоматическое очищение проставленных МОЗом параметров «Распоряжении в закуп» и оно возвращается в процесс «Согласование МОЗом».</p>	<p>Распоряжение в закуп с отметкой «Ответ МОЗа»</p>	<p>Распоряжение в закуп с отметками: «Подтверждено ТА», «Подтверждено РОП» Заказ покупателя в стадии «На комплектации» Заявка «Не проходим по ценам»</p>
--	--	---	--

5. Комплектация заказа покупателя. Задача процесса: постановка в резерв заказа покупателя

БП	Содержание	Вход	Выход
Запрос на резервирование	<p>ТА: Для постановки товаров в резерв формирует из «Заказа покупателя» «Распоряжение операционистам на резервирование», в которое попадают все товары, соответствующие следующим условиям: незаказной товар; сумма товаров для резервирования не превышает допустимого лимита, который определен для клиента; товары, удовлетворяющие правилам постановки на резерв. Примечания: заказной товар ставится в резерв без запроса на резервирование; резерв на заказной товар сохраняется до принятия решения о его освобождении; освобождение резерва для незаказного товара производится в соответствии с «Правилами постановки на резерв и снятия с резерва». РОП: по факту обращения ТА проставляет признак «Отключить проверку ДЗ» в случае если сумма товаров для резервирования превышает допустимый лимит.</p>	<p>Заказ покупателя» в стадии «На комплектации» Распоряжение в закуп с отметками: «Подтверждено ТА», «Подтверждено РОП» «Правила постановки на резерв и снятия с резерва» Баланс по взаиморасчетам с покупателем Договорные условия в части ДЗ Сумма текущих резервов</p>	<p>Распоряжение операционистам «на резервирование»</p>
Резервирование товара	<p>1С: резервирование производится в соответствии с правилами обработки «Очереди резервирования», которые описаны в процессе «Управление резервами» 1С: формирование уведомления по e-mail для ТА о факте постановки заказов в резерв с указанием даты окончания резерва.</p>	<p>Распоряжение операционистам «на резервирование» «Правила обработки «Очереди резервирования» (БП «Управление резервами)</p>	<p>Товары в резерве по заказу покупателя Уведомление ТА о резервах</p>
Передача резерва	<p>Находящийся в резерве товар может быть передан в другой заказ покупателя (если это не противоречит правилам</p>	<p>Товары в резерве по Заказу покупателя</p>	<p>Распоряжение операционистам</p>

	<p>резервирования).</p> <p>ТА: на основании «Заказа покупателя», для которого необходимо получить резерв формирует «Распоряжение принять резерв» с указанием наименования товаров и заказа, с которого передается резерв.</p> <p>Подробное описание процесса приведено в «Управлении резервами».</p>	(Источник)	«принять резерв» Товары в резерве по Заказу покупателя (приемник)
--	--	------------	--

6. Отгрузка «Самовывоз». Задача процесса: оформление отгрузочных документов и фактическая отгрузка товара на базе УЦСК

БП	Содержание	Вход	Выход
Самовывоз в текущий день (в момент прихода клиента)	<p>ТА формирует «Распоряжение операционистам «Отпустить» на текущую дату, в «Распоряжении» указывается товарный состав «Заказа покупателя», который допустимо отгрузить клиенту (количество отгружаемого товара меньше или равно количеству товара в «Заказе покупателя», товар есть в свободном остатке или находится в резерве по данному «Заказу покупателя») и баланс по взаиморасчетам допускает отгрузку.</p> <p>Операционист: на основании «Распоряжения» формирует «Отборки печатаемые» и отправляет их на печать (печать производится на складе фактической отгрузки).</p> <p>В случае, если по выбранному клиенту и данному складу сформирована отборка за текущую или предыдущую даты, то откроется последняя сформированная отборка, в которой указывается товарный состав из текущего «Распоряжения «Отпустить»;</p> <p>на основании «Отборок» печатает отгрузочные документы.</p> <p>Работник склада подбирает товар на складе в соответствии с полученными «Отборками» с учетом выведенных на печать различий по товарному составу и количеству (если таковые имеются).</p>	Заказ покупателя в стадии «На комплектации» Товар в наличии Баланс по взаиморасчетам с покупателем	Распоряжение операционистам «Отпустить» Отборки печатаемые Пакет отгрузочных документов Заказ покупателя в стадии «Передано на отгрузку»

Самовывоз на следующий день (или отложенный в текущий)	<p>ТА формирует «Распоряжение операционистам «На отборку».</p> <p>Операционист: на основании «Распоряжения» формирует «Отборки печатаемые» и отправляет их на печать (печать производится на складе фактической отгрузки).</p> <p>Работник склада подбирает товар на складе в соответствии с полученными «Отборками», прикладывает «Отборку» к подобранному товару.</p> <p>ТА: в момент фактического прихода клиента формирует «Распоряжение операционистам «Отпустить» на текущую дату.</p> <p>Операционист: из «Распоряжения» открывает последнюю существующую отборку, формирует «Отборки печатаемые», далее процесс переходит в «Самовывоз в текущий день (в момент прихода клиента)».</p> <p>1С: если подобранный товар не получен покупателем в течение пяти дней отборка автоматически расформировывается, формируется сообщение для работников склада о необходимости разобрать товар и уведомление об этом ТА.</p> <p>Количество разобранных оборотов фиксируется в отчете.</p>	Заказ покупателя в стадии «На комплектации» Товар в наличии Баланс по взаиморасчетам с покупателем	Распоряжение операционистам «На отборку» Отборки печатаемые Подобранный товар на складе Заказ покупателя в стадии «Передано на отгрузку»
Реализация	<p>Операционист: получает от клиента доверенность на получение товара, выдает клиенту отгрузочные документы, с которыми он идет на склад.</p> <p>Работник склада: отгружает подобранный товар.</p>	Пакет отгрузочных документов Доверенность на получение товара	Пакет отгрузочных документов с подписью работника склада Товар реализован
Брак, недостача, пересортица в момент отгрузки	<p>Зав. склада: в случае обнаружения в процессе подборки брака или недостачи, вследствие которых товар не может быть подобран, корректирует товарный состав или количество товара в «Отборке», указывая причину корректировки.</p> <p>1С: если причиной корректировки является недостача, автоматически формируется инвентаризационная ведомость и списание товара.</p> <p>Если причиной корректировки является брак, автоматически формируется документ перемещения на склад БиН, расходный ордер со склада хранения.</p> <p>Формируется уведомление об обнаружении брака или недостачи причастным лицам: для ТА, операциониста (о необходимости</p>	Пакет отгрузочных документов с пометками склада	Откорректированная «Отборка печатаемая» Пакет отгрузочных документов с подписью работника склада

	<p>переделать пакет отгрузочных документов), для ОТУ, для зав. складом БиН (о необходимости принять бракованный товар на склад).</p> <p>Работник склада: делает отметку о несоответствии товарного состава документального и фактического в отгрузочных документах на бумажном носителе.</p> <p>Клиент возвращает документы операционисту.</p> <p>Операционист: корректирует отгрузочные документы на основании корректировок зав. склада, печатает новый пакет отгрузочных документов и выдает его клиенту.</p>		
--	--	--	--

7. Отгрузка «Контейнер». Задача процесса: формирование отгрузочных документов, перемещение товара на отгрузочную экспедицию, реализация товара путем отправки товара покупателю контейнером.

БП	Содержание	Вход	Выход
Заказ контейнера	<p>ТА: на основании «Заказа покупателя» формирует «Распоряжение в ТЭО «Контейнер» без указания товарного состава заказа, способ транспортировки, дату отгрузки. Способ отгрузки «Контейнер» указывается автоматически.</p> <p>Специалист ТЭО: на основании «Распоряжения в ТЭО» заказывает контейнер.</p>	<p>«Заказ покупателя» в стадии «На комплектации»</p> <p>Товар в наличии</p>	<p>Распоряжение в ТЭО «Контейнер»</p>
Перемещение на отгрузочную экспедицию	<p>ТА: на основании «Заказа покупателя» формирует «Распоряжение операционисту «Переместить на отгрузочную экспедицию».</p> <p>ИС формирует уведомление ТА об уже находящемся товаре на отгрузочной экспедиции по этому ТА, Контрагенту, Заказу.</p> <p>Операционист ТЭО: на основании «Распоряжения «Переместить на отгрузочную экспедицию» формирует и печатает «Накладную на перемещение на Отгрузочную экспедицию», из которой программно формируется проведенный «Расходный ордер», печатает бирки.</p> <p>В «Накладной на перемещение» и в «Расходном ордере» в поле «Комментарий» указывается тип перевозки: «Контейнер», контрагент, номер заказа.</p> <p>Работник СХ: подбирает товар на складе для перемещения его</p>	<p>«Заказ покупателя» в стадии «На комплектации»</p>	<p>Распоряжение Операционистам «Переместить на отгрузочную экспедицию»</p> <p>Накладная на перемещение (со ссылкой на Заказ покупателя)</p> <p>Расходный ордер Товар, готовый к перемещению</p> <p>Бирки</p>

	<p>на отгрузочную экспедицию.</p> <p>Примечание: товар может перемещаться на ОЭ частями в течение нескольких дней по мере появления необходимого товара в наличии. На каждую часть ТА формирует «Распоряжение операционисту «Переместить на отгрузочную экспедицию»».</p>		
Прием товара ОЭ	<p>Работник склада ОЭ: принимает товар в соответствии с «Расходным ордером».</p> <p>Если количество принимаемого товара соответствует «Расходному ордеру» – формирует «Приходный ордер на ОЭ».</p> <p>Если количество принимаемого товара не соответствует «Расходному ордеру» – указывает на распечатке «Расходного ордера» величину расхождения и предает на СХ.</p> <p>Работник СХ: досылает на ОЭ недостающий товар.</p> <p>Зав. СХ: в случае невозможности досылки товара корректирует количество товара в «Расходном ордере» и в «Накладной перемещения» в сторону уменьшения, перепечатывает документы по результатам корректировки.</p> <p>1С: формирует уведомление для ТА в момент записи откорректированной «Накладной на перемещение» об изменении товарного состава или количества.</p> <p>Работник склада ОЭ: формирует «Приходный ордер на ОЭ».</p>	Расходный ордер Товар на СХ	Приходный ордер Товар на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя

Комплектация контейнера	<p>Операционист ТЭО: за сутки до фактической подачи контейнера подкачивает в «Распоряжение ТЭО «Контейнер» товары, находящиеся на отгрузочной экспедиции по этому заказу/клиенту, получает сообщение о фактической загрузке контейнера.</p> <p>ТА: в случае необходимости загрузить дополнительный товар по заказу/клиенту в контейнер уведомляет об этом операциониста ТЭО в течение суток.</p> <p>Операционист ТЭО: добавляет товар в «Распоряжение ТЭО», по факту получения сообщения о полной «загрузке» контейнера уведомляет об этом ТА, указывает в «Распоряжении ТЭО «Контейнер» статус «Скомплектован», тем самым делая невозможным внесение дальнейших изменений.</p>	Распоряжения в ТЭО «Контейнер» Товар на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя	Распоряжение в ТЭО «Контейнер» закрытое от добавления («скомплектован»)
Фактическая сборка контейнера (реализация)	<p>Операционист ТЭО: в день погрузки выводит на печать «Распоряжение ТЭО «Контейнер», формирует из «Распоряжения в ТЭО «Контейнер» отгрузочные документы, печатает их и проставляет статус «Заблокировано», тем самым, запрещая внесение изменений в «Распоряжение».</p> <p>«Распоряжение в ТЭО» и пакет отгрузочных документов передает его экспедитору, экспедитор с документами идет на склад отгрузочной экспедиции.</p> <p>Работник склада ОЭ: производит погрузку товара в соответствии с «Распоряжением в ТЭО «Контейнер»;</p> <p>по окончании погрузки уведомляет об этом операциониста ТЭО;</p> <p>в случае превышения норм загрузки контейнера уведомляет операциониста ТЭО о необходимости удалить часть товара из «Распоряжения в ТЭО»;</p> <p>в случае обнаружения недостачи в момент погрузки делает отметку о несоответствии товарного состава документального и фактического в отгрузочных документах на бумажном носителе, передает их экспедитору.</p> <p>Экспедитор возвращает документы операционисту ТЭО.</p>	Распоряжение в ТЭО «Контейнер» закрытое от добавления («скомплектовано») Фактически пришедший контейнер Товары на отгрузочной экспедиции	Товар в контейнере Остатки товара на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя Распоряжения в ТЭО «Контейнер» «заблокировано» Отгрузочные документы

	<p>Операционист ТЭО: при необходимости удаляет из «Распоряжения в ТЭО «Контейнер» товар, который не поместился в контейнер.</p> <p>При обнаружении недостачи корректирует отгрузочные документы, печатает новый пакет отгрузочных документов и выдает его экспедитору.</p> <p>1С: формирует уведомление для ТА об исключении части товара из «Распоряжения в ТЭО «Контейнер».</p>		
--	---	--	--

8. Отгрузка «Багаж». Задача процесса: формирование отгрузочных документов, перемещение товара на отгрузочную экспедицию, реализация товара путем отправки товара покупателю багажом.

БП	Содержание	Вход	Выход
Заказ авто	<p>ТА: на основании «Заказа покупателя» формирует «Распоряжение в ТЭО «Багаж», куда подгружаются товары из «Заказа покупателя», которые могут быть отгружены (находятся в резерве или в свободном остатке). В поле «Комментарий» указывает пожелания по выбору транспортной компании для перевозки товара.</p> <p>При формировании «Распоряжения» учитывается Баланс по взаиморасчетам с покупателем.</p>	Заказ покупателя со статусом «На комплектации» Товар в наличии Баланс по взаиморасчетам с покупателем	Распоряжение в ТЭО «Багаж» стадия «новое» Товар зарезервирован
Согласование ТЭО	<p>Специалист ТЭО: просматривает «Распоряжения в ТЭО «Багаж», для данных распоряжений заказывает автомобиль под погрузку, удовлетворяющий условиям погрузки и перевозки, указывает в «Распоряжении в ТЭО «Багаж» транспортную компанию, которая будет осуществлять перевозку; переводит «Распоряжение в ТЭО» в статус «Подтвержденное ТЭО».</p>	Распоряжение в ТЭО «Багаж» стадия «новое»	Распоряжение в ТЭО «Багаж» статус «Подтвержденное ТЭО»
Перемещение на отгрузочную экспедицию	<p>Операционист ТЭО: на основании подтвержденного «Распоряжения в ТЭО «Багаж» в соответствии с «Сетевым графиком» перемещает товар на ОЭ формируя «Накладную на перемещение на Отгрузочную экспедицию» и «Расходный ордер», печатает «Бирки»</p> <p>В «Накладной на перемещение» и в «Расходном ордере» в поле «Комментарий» указывается тип перевозки: «Багаж», контрагент, номер заказа.</p>	Распоряжение в ТЭО «Багаж» в статусе «Подтверждено ТЭО» Сетевой график	Накладная на перемещение (со ссылкой на Заказ покупателя) Расходный ордер Бирки

	<p>Работник СХ: перемещает товар на отгрузочную экспедицию.</p> <p>Нормы времени перемещения груза на отгрузочную экспедицию приведены в «Сетевом графике».</p>		
Прием товара ОЭ	<p>Работник склада ОЭ: принимает товар в соответствии с «Расходным ордером».</p> <p>Если количество принимаемого товара соответствует «Расходному ордеру» – формирует «Приходный ордер на ОЭ».</p> <p>Если количество принимаемого товара не соответствует «Расходному ордеру» – указывает на распечатке «Расходного ордера» величину расхождения и предает на СХ.</p> <p>Работник СХ: досылает на ОЭ недостающий товар.</p> <p>Зав. СХ: в случае невозможности досылки товара корректирует количество товара в «Расходном ордере» и в «Накладной перемещения» в сторону уменьшения, перепечатывает документы по результатам корректировки.</p> <p>1С: формирует уведомление для ТА в момент записи откорректированной «Накладной на перемещение» об изменении товарного состава или количества.</p> <p>Работник склада ОЭ: формирует «Приходный ордер на ОЭ».</p>	Расходный ордер Товар на СХ	Приходный ордер Товар на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя
Фактическая сборка багажа	<p>Операционист ТЭО: в день погрузки выводит на печать «Распоряжение ТЭО «Багаж», формирует из «Распоряжения в ТЭО «Багаж» отгрузочные документы, печатает их и проставляет статус «Скомплектовано», тем самым, запрещая внесение изменений в «Распоряжение».</p> <p>«Распоряжение в ТЭО» и пакет отгрузочных документов передает экспедитору, экспедитор с документами идет на склад отгрузочной экспедиции.</p> <p>Работник склада ОЭ:</p> <p>производит предварительную упаковку товара, наклеивает бирки;</p> <p>производит погрузку товара в соответствии с «Распоряжением ТЭО «Багаж»;</p> <p>по окончании погрузки уведомляет об этом операциониста ТЭО;</p> <p>в случае превышения норм загрузки автомобиля уведомляет операциониста ТЭО о необходимости заказать дополнительный</p>	Распоряжения в ТЭО «Багаж» Автомобиль Товары на отгрузочной экспедиции	Товар в автомобиле Остатки товара на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя Распоряжения в ТЭО «Багаж» «Скомплектовано» Отгрузочные документы

	<p>автомобиль или перенести отправку на следующий день; в случае обнаружения недостачи в момент погрузки делает отметку о несоответствии товарного состава документального и фактического в отгрузочных документах на бумажном носителе, передает их экспедитору.</p> <p>Экспедитор возвращает документы операционисту для корректировки.</p> <p>Специалист ТЭО: при необходимости заказывает дополнительный автомобиль или, по согласованию с ТА, переносит дату погрузки в автомобиль большей грузоподъемности.</p>		
Реализация	<p>Экспедитор: получает пакет отгрузочных документов у операциониста ТЭО и товар на складе; осуществляет перевозку товара; производит передачу товара покупателю.</p> <p>Фактом, подтверждающим передачу товара покупателю является подписанный обеими сторонами пакет отгрузочных документов, который сдается экспедитором в ТЭО.</p> <p>Непринятый покупателем товар возвращается на склад.</p>	<p>Пакет отгрузочных документов Товар в автомобиле</p>	<p>Пакет отгрузочных документов, подписанных покупателем Не принятый товар</p>

9. Доставка (автоперевозка) со СХ. Задача процесса: формирование отгрузочных документов, доставка товара автомобилем и реализация товара.

БП	Содержание	Вход	Выход
Заказ доставки авто	<p>ТА: формирует из Заказа покупателя «Распоряжение в ТЭО «Автоперевозки» в срок 1-2 дня до даты фактической отправки, в «Распоряжение в ТЭО «Автоперевозки» подгружаются товары покупателя из «Заказа покупателя», которые могут быть отгружены (находятся в резерве или в свободном остатке).</p> <p>На дополнительную догрузку товара ТА формирует новое «Распоряжение в ТЭО», в котором указывает товар, за исключением того, который находится в других «Распоряжениях в ТЭО» по этому заказу.</p>	<p>Заказ покупателя со статусом «На комплектации» Товар в наличии Баланс по взаиморасчетам с покупателем Сетевой график</p>	<p>Распоряжение в ТЭО «Автоперевозки» стадия «новое» Отборка Непечатаемая Товар зарезервирован</p>

	<p>При формировании «Распоряжения» учитывается Баланс по взаиморасчетам с покупателем.</p> <p>Нормы времени приема «Распоряжений в ТЭО «Автоперевозки» приведены в «Сетевом графике».</p> <p>1С: Автоматически формируется Отборка Непечатаемая (с товарным составом из «Распоряжения в ТЭО»).</p>		
Согласование ТЭО	<p>Специалист ТЭО: просматривает «Распоряжения в ТЭО» дата отгрузки, у которых больше текущей на 1-2 дня, для данных распоряжений выбирает автомобиль под погрузку, удовлетворяющий условиям погрузки и перевозки, указывает выбранный автомобиль в «Распоряжении в ТЭО «Автоперевозки». В случае превышения норм загрузки автомобиля уведомляет ТА о необходимости удалить часть товара из «Распоряжения в ТЭО».</p> <p>ТА: в случае необходимости корректирует товарный состав в «Распоряжении в ТЭО».</p> <p>Специалист ТЭО: по окончании комплектации переводят «Распоряжение в ТЭО» в статус «Подтвержденное ТЭО».</p>	Распоряжение в ТЭО «Автоперевозки» стадия «новое»	Распоряжение в ТЭО «Автоперевозки» статус «Подтвержденное ТЭО»
Подбор товара на складе	<p>Операционист ТЭО: за 1 день до погрузки товара формирует «Распоряжение операционистам «Отпустить» на основании «Распоряжения в ТЭО», отправляет на печать на склад фактической реализации «Отборки печатаемые» сформированные на основании «Распоряжения операционистам».</p> <p>Нормы времени печати Отборок приведены в «Сетевом графике».</p> <p>Работник склада подбирает товар на складе в соответствии с полученными «Отборками».</p> <p>Если в процессе подборки товара обнаружен брак, недостача или пересортица, вследствие которых товар не может быть подобран, см. «Брак, недостача, пересортица в момент отгрузки» в процессе «Подготовка к отгрузке «Самовывоз».</p>	<p>Распоряжения в ТЭО «Автоперевозки» статус «Подтвержденное ТЭО» за 1 день до отгрузки</p> <p>Распоряжение операционистам «Отпустить»</p> <p>Товар в резерве</p>	Отборка Печатаемая Заказ покупателя в стадии «Передано на отгрузку»
Реализация	<p>Операционист ТЭО: на основании «Отборок» формирует пакет отгрузочных документов.</p> <p>Экспедитор: получает пакет отгрузочных документов у операциониста ТЭО и</p>	Распоряжения в ТЭО «Автоперевозки» стадия «подтверждено» в день отгрузки	Пакет отгрузочных документов, подписанных покупателем

	<p>товар на складе; осуществляет перевозку товара; производит передачу товара покупателю. Фактом, подтверждающим передачу товара покупателю является подписанный обеими сторонами пакет отгрузочных документов, который сдается экспедитором в ТЭО. Непринятый покупателем товар возвращается на склад.</p>		Не принятый товар
--	---	--	-------------------

10. Доставка через «Региональный маршрут». Задача процесса: формирование отгрузочных документов, доставка товара региональным маршрутом и реализация товара.

БП	Содержание	Вход	Выход
Подготовка рейса	<p>Ответственный за маршрут: создает документ «Рейс», в котором указываются дата отправки рейса и маршрут. Специалист ТЭО: указывает данные об автомобиле, в т.ч. вместимость, ФИО водителя и экспедитора, согласовывает и подтверждает документ «Рейс».</p>	Карточка маршрута	Рейс
Комплектация рейса	<p>ТА: на основании «Заказа покупателя» формирует «Распоряжение в ТЭО «По маршруту», выбирает доступный к комплектации рейс по определенному маршруту (список рейсов становится доступен после создания «Рейса»). Данному «Распоряжению» ставится в соответствие рейс и автомобиль. При формировании «Распоряжения» учитывается Баланс по взаиморасчетам с покупателем. Нормы времени приема «Распоряжений в ТЭО «По маршруту» приведены в «Сетевом графике». 1С: в «Распоряжении в ТЭО «Маршрут» автоматически заполняются поля указанные в «Рейсе». 1С: формирует уведомление ТА об уже находящемся товаре на отгрузочной экспедиции по этому Контрагенту, Заказу.</p>	<p>«Заказ покупателя» в стадии «На комплектации» Товар по заказу в наличии Баланс по взаиморасчетам с покупателем Рейс Сетевой график</p>	Распоряжение в ТЭО «По маршруту» в статусе «Подтверждено ТЭО»
Контроль заполняемости и закрытие рейса	<p>Специалист ТЭО: контролируют заполняемость рейса (в документе «Рейс» табличная часть «Распоряжение в ТЭО»), в случае превышения норм загрузки удаляют из «Рейса» часть «Распоряжений в ТЭО «Маршрут», соответствующих этому рейсу или заменяет автомобиль большей грузоподъемности.</p>	<p>Распоряжение в ТЭО «По маршруту» в статусе «Подтверждено ТЭО» «Рейс»</p>	Распоряжение в ТЭО «По маршруту» в статусе «Не подтверждено ТЭО» «Рейс» закрытый от

	<p>1С: для тех «Распоряжений в ТЭО «Маршрут», которые были удалены из «Рейса» автоматически очищается поле о назначении автомобиля, «Распоряжение» переводится в стадию «Не подтверждено специалистом ТЭО».</p> <p>Для ТА (автора «Распоряжения в ТЭО») формируется уведомление об удалении его «Распоряжения в ТЭО «Маршрут».</p> <p>Специалист ТЭО: по окончании заполнения рейса указывают в документе «Рейс» в поле «Состояние маршрута» статус «Скомплектован», тем самым, делая невозможным внесение дальнейших изменений.</p>		добавления («скомплектован»)
Перемещение на отгрузочную экспедицию	<p>Операционист ТЭО: на основании подтвержденного «Распоряжения в ТЭО «По маршруту» в соответствии с «Сетевым графиком» перемещает товар на ОЭ формируя «Накладную на перемещение на Отгрузочную экспедицию» и «Расходный ордер».</p> <p>В «Накладной на перемещение» и в «Расходном ордере» в поле «Комментарий» указывается тип перевозки: «Маршрут», контрагент, номер заказа.</p> <p>Работник СХ: перемещает товар на отгрузочную экспедицию.</p> <p>Нормы времени перемещения груза на отгрузочную экспедицию приведены в «Сетевом графике».</p>	<p>Распоряжение в ТЭО «По маршруту» в статусе «Подтверждено ТЭО»</p> <p>Сетевой график</p>	<p>Накладная на перемещение (со ссылкой на Заказ покупателя)</p> <p>Расходный ордер</p>
Прием товара ОЭ	<p>Работник склада ОЭ: принимает товар в соответствии с «Расходным ордером».</p> <p>Если количество принимаемого товара соответствует «Расходному ордеру» – формирует «Приходный ордер на ОЭ».</p> <p>Если количество принимаемого товара не соответствует «Расходному ордеру» – указывает на распечатке «Расходного ордера» величину расхождения и передает на СХ.</p> <p>На складе ОЭ товар располагается группами, соответствующими одному покупателю.</p> <p>Работник СХ: досылает на ОЭ недостающий товар.</p> <p>Зав. СХ: в случае невозможности досылки товара корректирует количество товара в «Расходном ордере» и в «Накладной перемещения» в сторону уменьшения, перепечатывает</p>	<p>Расходный ордер</p> <p>Товар на СХ</p>	<p>Приходный ордер</p> <p>Товар на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя</p>

	<p>документы по результатам корректировки.</p> <p>1С: формирует уведомление для ТА в момент записи откорректированной «Накладной на перемещение» об изменении товарного состава или количества.</p> <p>Работник склада ОЭ: формирует «Приходный ордер на ОЭ».</p>		
Фактическая сборка рейса	<p>Операционист ТЭО: в день погрузки выводит на печать «Распоряжение ТЭО «Маршрут», формирует из «Распоряжения в ТЭО «Маршрут» отгрузочные документы, печатает их и проставляет статус «Заблокировано», тем самым, запрещая внесение изменений в «Распоряжение».</p> <p>«Распоряжение в ТЭО» и пакет отгрузочных документов передает экспедитору, экспедитор с документами идет на склад отгрузочной экспедиции.</p> <p>Работник склада ОЭ:</p> <p>производит погрузку товара в соответствии с «Распоряжением ТЭО «Маршрут»;</p> <p>по окончании погрузки уведомляет об этом операциониста ТЭО;</p> <p>в случае превышения норм загрузки автомобиля уведомляет операциониста ТЭО о необходимости удалить часть товара из «Распоряжения в ТЭО»;</p> <p>в случае обнаружения недостачи в момент погрузки делает отметку о несоответствии товарного состава документального и фактического в отгрузочных документах на бумажном носителе, передает их экспедитору.</p> <p>Экспедитор возвращает документы операционисту.</p> <p>Операционист ТЭО: при необходимости и по согласованию с ТА удаляет из «Распоряжения в ТЭО «Маршрут» товар, который не поместился в автомобиль (либо Ответственный за маршрут удаляет из документа Рейс все Распоряжение ТЭО).</p> <p>Нормы времени на погрузочные работы приведены в «Сетевом графике».</p>	<p>Распоряжения в ТЭО «Маршрут»</p> <p>Автомобиль</p> <p>Товары на отгрузочной экспедиции</p> <p>Сетевой график</p>	<p>Товар в автомобиле</p> <p>Остатки товара на отгрузочной экспедиции по заказу покупателя</p> <p>Распоряжения в ТЭО «Маршрут» «заблокировано»</p> <p>Путевой лист</p> <p>Отгрузочные документы</p>
Реализация	<p>Экспедитор:</p> <p>получает у Операциониста ТЭО распечатанный документ «Путевой лист», в котором отражен перечень клиентов и товаров,</p>	<p>Пакет отгрузочных документов</p> <p>Товар в автомобиле</p>	<p>Пакет отгрузочных документов, подписанных</p>

	<p>по каждому клиенту пакет отгрузочных документов; получает товар на складе; осуществляет перевозку товара; производит передачу товара покупателю. Фактом, подтверждающим передачу товара покупателю является подписанный обеими сторонами пакет отгрузочных документов, который сдается экспедитором в ТЭО. Непринятый покупателем товар возвращается на склад.</p>		<p>покупателем Не принятый товар</p>
--	--	--	---

ГЛОССАРИЙ

<i>Понятие</i>	<i>Определение</i>	<i>Источник</i>
Автоматизированная система управления	система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения тех или иных задач	Мельников, В.П. Исследование систем управления
База данных	совокупность связанных данных, правила организации которых основаны на общих принципах их описания, хранения и использования	Варфоломеева, А.О. Информационные системы организации
Данные	признаки и наблюдения об объектах и процессах, которые собраны и хранятся в том или ином виде	Коноплева, И.А. Информационные технологии
Защита данных	система ограничений, налагаемых на действия пользователя, а также на каталоги и файлы	Моргунов, А.Ф. Информационные технологии в менеджменте
Информационная система	прикладная программная подсистема, ориентированная на сбор, хранение, поиск и обработку текстовой и/или фактографической информации	Одинцов, Б.Е. Информационные системы управления эффективностью бизнеса
Информационные технологии	совокупность методов и программно-технических средств, объединенных в технологическую цепочку, обеспечивающую сбор, обработку, хранение, распределение и отображение информации с целью снижения трудоемкости процессов использования информационных ресурсов, а так же повышения их надежности и оперативности	Венделеева, М.А. Информационные технологии в управлении
Информационный менеджмент	совокупность задач управления на всех этапах жизненного цикла организации, включающая действия и операции как с информацией в различных ее формах и состояниях, так и с организацией в целом на основе информации	Васильев, Р.Б. Стратегическое управление информационными системами
Корпоративная информационная система	информационная система, отражающая деятельность корпорации, т.е. организации, которая состоит из нескольких частей, имеющих определенную самостоятельность, но вместе с тем координирующей свою деятельность из единого центра. КИС объединяет бизнес-стратегию организации и информационные технологии для	Плахотникова, М.А. Информационные технологии в менеджменте

<i>Понятие</i>	<i>Определение</i>	<i>Источник</i>
	реализации управленческой идеологии	
Система управления базами данных	программа, обеспечивающая организацию и хранение данных в компьютере	Логинов, В.Н. Информационные технологии управления
Хранилище данных	упорядоченное, ориентированное на использование различными аналитическими приложениями собрание данных, включающее информацию о деятельности организации, по крайней мере, за несколько лет	Информационные технологии в управлении / Под ред. Ю.Д. Романовой